ي الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم المكتبات

الشعبة: الإدارة العلمية

رقم التسجيل:..................................

الرقم التسلسلي:.......................

# تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

## مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجا

**مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات**


إعداد الطالب:

عبد الكريم بن عميرة

تحت إشراف:

د.عبد المالك بن السبتي


**لجنة المناقشة:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| ............. | أستاذ محاضر | جامعة منتوري | عضوا |
| ............ | أستاذ محاضر | جامعة منتوري | عضوا |
| ............ | أستاذ محاضر | جامعة منتوري | عضوا |

**تاريخ المناقشة: نوفمبر2006**

اهدي هذا البحث إلى :

1- والدي الكريمين اعترافا بعظيم فضلهما علي، وحسن رعايتهما لي.

2- زوجتي التي وقفت بجانبي، وأعانتني في جميع الأوقات.

3- أولادي دعاء وعبد الله المهدي اللذان أرجو لهما حسن المنبت و

علو المكانة.

4- إخواني وأخواتي الذين أتمنى لهم مستقبلا جيدا وحياة سعيدة.

5- أبناء إخواني وأخواتي وعلى الأخص عبد الحليم أروة ووائل و

أيوب الذين أتمنى لهم مستقبل زاهر بالنجاح.

# شكر وعرفان

أحمدك اللهم وأشكرك، أنت أهل الحمد ومستحقه، لا إله غيرك ورب سواك أنت سيدي كل نعمة، وميسر كل مهمة، يقول نبيك محمد صلى الله عليه وسلم: (لم يشكر الله من لم يشكر الناس) فامتثالا لهذا التوجيه النبوي، أرى من الواجب أن أسجل جزيل شكري وفائق تقديري لكل من أولاني معروفا بتوجيه أو تشجيع خلال إنجازي لهذا العمل والاسيما الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علي بتوجيهاته القيمة التي كانت مفتاحا ودربا منيرا في إنجاز هذه المذكرة فله منا كل شكر وتقدير وجزاه الله أحسن الجزاء كما أخص بالشكر كل من علاء الدين جغري، ورشيد مزلاح والأستاذ جمال بولعبايز على مساعدتهما لي في إنجاز هذا البحث كما أقدم شكري أيضا لكل قسم علم المكتبات من أساتذة وطلبة، وكل الزملاء بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية وأخص بالذكر السيد بوعناقة مختار، وسليم الشيخ، وكل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد.

## محتويات البحث:

2-التسويق في بيئة المكتبات الجامعية.

**3- واقع جامعة الأمير عبد القادر ومكتبتها المركزية.**

## 5- التوزيع و المنتوج

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

# قائمة الأشكال

# قائمة الأشكال

# المقدمة

**المقدمة:**

تحتل المكتبات الجامعية أهمية بالغة في العملية التعليمية، والبحث العلمي في آن واحد، وكذا بالنسبة للمجتمعات الإنسانية، التي تسعى جاهدة للحاق بركب التقدم المعرفي ، فالبناء الهيكلي لقياس التقدم قد أتسعى ليشمل مقدرة الأفراد، باختلاف فئاتهم على التعامل مع المتغيرات الظرفية المتنوعة للحياة العصرية، وهذه المتغيرات تتطلب قدر كاف من المرونة الفكرية للتعامل مع الأشياء، و أن طبيعة التغير الذي تشهده الحياة العصرية في كافة النشاطات، و سرعة وتيرة التحولات التي تطرأ على عناصرها بسبب انفجار، وتدفق المعلومات السريع كنتيجة للتغيرات التكنولوجية المتلاحقة، فقد فرضت هذه العناصر نفسها على وضعية التعليم الجامعي بصفة عامة، وعلى وضعية المكتبات الجامعية بصفة خاصة من أجل تلبية حاجيات المستفيدين التابعين لقطاع التعليم الجامعي؛ بوصف هذه الأخيرة جزء لا يتجزأ، وذا أهمية في العملية التعليمية بالجامعة.

مما يزيد من تفاقم المشكلة، هو أنه يجب على المكتبات الجامعية أن تلبي الاحتياجات المناسبة، والمتزايدة في نفس الوقت للمستفيدين؛ من أجل تقليص الفجوة الرقمية بين ما تقتنيه المكتبة من جهة، واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، و من المؤسف أنه لا يعرف الكثير من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة، نتيجة قصور أساليب الاتصال. وإن واجبات المكتبة الجامعية هو توفير وتوزيع المعلومات حسب الحاجة، فإنه أصبح لا مناص من التسويق كحل يضمن التعرف عل كل تلك الحاجات، فالتسويق يتواجد في كل مكان حولنا، ولكن لا يجب أن نخلط بين التسويق، والمبيعات، والدعاية. فهذه بعض نواتج التسويق وخططه، والأفضل من ذلك هو التفكير في التسويق على أنه تحليل ديناميكي للاحتياجات والمشاكل والتوقعات لأحد أهم جوانب الأعمال في المكتبة الجامعية، وهو المستفيد باعتباره المحور الذي تدور حوله خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

انطلاقا من أهمية موضوع التسويق في مجال المعلومات، وعلاقته بتحسين نوعية الخدمات بالمكتبات الجامعية، تبعا لتلبية احتياجات المستفيدين الآنية والمستقبلية، وعلاقتها برضا المستفيدين، وذلك من خلال أهمية التعرف على المعوقات التي تحول

دون أداء المكتبة الجامعية لوظيفتها المنوطة بها، من خلال إيجاد مقاربة تسويقية بمكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، بالاعتماد على الدراسات الخاصة بالمسوح الميدانية، لتقصي وجهات نظر المستفيدين من خدمة المعلومات اتجاه المكتبة، للتعرف على مظاهر القصور و سبل تفاديها.

الهدف من الدراسة هو التعرف على السوق المستهدف؛ والمتمثل في نوعية المترددين على مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، والعوامل المؤثرة في ترددهم، واتجاهاتهم نحو المكتبة، وآرائهم في الخدمات المكتبية المتوفرة، وعلاقة ما توفره المكتبة من خدمات المعلومات باحتياجاتهم المعرفية، ثم محاولة الخروج بمقترحات حول تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية بناء على الواقع الحالي للمكتبة، حتى يؤدي إلى تلبية حاجات المستفيدين مستقبلا، للتقليل من عوامل الفشل المستقبلية من خلال تحقيق رضا المستفيدين.

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية لها خصائص، تميزها عن باقي الجامعات الجزائرية من حيث طبيعة التكوين العلمي نفسه؛ المتمثل في العلوم الشرعية أساسا، وفي سعيها للارتفاع بمستوى أدائها المتميز؛ والذي تحاول من خلاله مكتبة الدكتور أحمد عروة الجامعية أن تجد مقاربة تسويقية حتى تتمكن من معرفة مدى كفاءة مرافقها المختلفة، وإدراك نقاط الضعف في خدماتها، فتسعى لإزالتها، ونقاط القوة لتحرص في المحافظة عليها، وتطويرها تبعا للاحتياجات المتنوعة للمستفيدين، من خلال محاولة تصور خطة إستراتيجية لتسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية، من أجل تحقيق رضا المستفيدين باعتبارهم محور العملية المكتبية.

باختصار فإن ما يمكن أن تسفر عنه الدراسة من نتائج، سوف يكون له أثر في تقييم أداء المكتبة نفسها، وكذا تحديد طرق تطوير الخدمات المكتبية مما يؤهلها لتقديم خدمات معلومات نوعية تلبي الاحتياجات المعرفية، لروادها في ظل النظم التعليمية المتغيرة، والخصائص العلمية للجامعة نفسها.

قسمت هذه الدراسة إلى ستة فصول وذلك ابتداء من الفصل الأول، وهو الفصل المنهجي، حيث تناولنا فيه المقدمة، أهمية الموضوع، والهدف من الدراسة، ومنهج

الدراسة، ومجتمع البحث، مع وضع حدود لهذه الدراسة من مجال بشري، جغرافي، وزمني باستعمال وسائل البحث المتمثلة أساسا في الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، المراجع والمصادر مع تعرضنا للدراسات السابقة بنوعيها الأجنبية و العربية واستخلاص النتائج منها، كما تناولنا إجراءات الدراسة الوثائقية لمعرفة اتجاهات المستفيدين نحو الإعارة، من خلال طرح مجموعة من التساؤلات، مع تقديم مجتمع الدراسة الوثائقية، والفترة الزمنية التي تمت فيها، والأدوات التي تم جمع البيانات بها، والإجراءات التي قامت بها، و طرق المعالجة الإحصائية للبيانات، كما تناولنا الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية؛ من حيث الحدود، والعينة ووسائل جمع البيانات الخاصة بهده الدراسة.

أما في الفصل الثاني فقد تم تقديم عرض موجز لمفاهيم أساسية عن الجامعة؛ كمؤسسة علمية، وعلاقة المكتبة بأهداف الجامعة، ثم تحدثنا عن التسويق كمدخل مفاهيمي للدراسة؛ حيث تطرقنا لمفهوم التسويق، ثم مفهوم تسويق المعلومات، ثم تعرضنا لتطور مفهوم التسويق، ووظائفه، كما تحدثنا عن بيئة تسويق المعلومات بنوعيها البيئة الخارجية للتسويق والبيئة الداخلية، وكذا تحليل البيئة التسويقية، وتعرضنا أيضا لتطبيقات التسويق في المكتبات الجامعية. من حيث كل من علاقة التسويق بالمكتبات الجامعية، فكرة التسويق بالمكتبات الجامعية، ودور المزيج التسويقي للخدمات في المكتبات الجامعية، وأخيرا تناولنا في هذا الفصل مفهوم الخدمة، من حيث المفهوم التسويقي للخدمات وأهدافه، ومنافع تسويق خدمات المعلومات، ومبررات ومعوقات تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، كما تناولنا المزيج التسويقي للخدمات بالمكتبات الجامعية.

في الفصل الثالث تم التعرض لمسيرة التعليم العالي بالجزائر منذ الاستقلال إلى يومنا هذا؛ باعتبارها أحد عناصر البيئة الخارجية للتسويق في المكتبات الجامعية، ثم التعريف بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، والمكتبة الجامعية من حيث النشأة والهياكل، والموارد البشرية، والمادية، كما تم التطرق للمستفيدين من المكتبة الجامعية بأنواعهم و خصائصهم العلمية، والرصيد الوثائقي للمكتبة بمختلف أوعيته الفكرية.

أما في الفصل الرابع الخاص بالدراسة الوثائقية فقد تم فيه تحليل بيانات الإعارة وسجلات الاقتراحات، واستخلاص النتائج منهما، لمعرفة اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة بصفة عامة، والإعارة بصفة خاصة من حيث مدى فعالية هذه الوسيلة في تحقيق احتياجات المستفيدين؛ باعتبارها محور الخدمات في المكتبة.

بعد الفصل الرابع، تطرقنا للدراسة الميدانية التي تحتوي على كل من الفصل الخامس المتعلق بالمنتوج، والتوزيع، والفصل السادس المتعلق بالترويج والثمن، حيث قمنا من خلالهما بتحليل، واستخلاص النتائج الجزئية والعامة عن طريق تفريغ الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة. وفي الخاتمة تم عرض النتائج العامة للدراسة ككل، والخطة التسويقية المقترحة، مع تقديم بعض المقترحات .

أخيرا في نهاية الدراسة وضعنا قائمة المراجع التي اعتمدنا عليها في كتابة، وإجراء الدراسة النظرية، والميدانية، ثم الملاحق، والملخصات باللغة العربية، والفرنسية، والإنجليزية.

# الفصل المنهجي

قبل البدء في أي بحث علمي فمن الأفضل منهجيا، التعريف بجوانبه العلمية من خلال التطرق إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، والفرضيات التي يفترض الإجابة عنها، ثم توضيح أهمية الدراسة، و الهدف منها وما هي حدودها، و المنهج الذي أتبعه الباحث في القيام بهذه الدراسة، و إعطاء فكرة عن الدراسات السابقة، و المصطلحات التي استخدمت في الدراسة.

**1.1- إشكالية الدراسة:**

تتمحور إشكالية هذا الموضوع، حول مدى أهمية تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، وإلى أي مدى يفيد تطبيق المزيج التسويقي في تحسين خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. لتلبية حاجات جمهورها بنوعيهما الفعليين و المحتملين، و فئاتهم طلبة تدرج، ما بعد تدرج، أساتذة و باحثين، وموظفين وذلك حسب التخصصات الموجودة بالجامعة.

**هل يؤدي تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية إلى تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات المتنوعة و المتغيرة؟**

**2.1 تساؤلات الدراسة:**

1- هل توجد علاقة بين استعارة الكتب و ما يحتاجه المستفيد من معارف ؟

2- هل تلبي الإعارة احتياجات المستفيدين ؟

3- هل الرصيد المعرفي بالمكتبة يلبي جميع الرغبات ؟

4- هل توجد علاقة بين أساليب التدريس و التخصصات العلمية الموجودة بالجامعة والتردد على المكتبة؟

5- ما مدى إدراك المستفيدين الفعلين للخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

6- ما مدى إدراك المستفيدين المحتملين للخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

7-هل توجد علاقة بين ما تقدمه المكتبة من خدمات و بين تردد المستفيدين عليها؟

8- هل يؤثر التسويق على نوعية الخدمات و اتجاه المستفيدين نحو المكتبة ؟

9- إلى أي مدى يتأثر رضا المستفيدين بما تقدمه المكتبة من خدمات؟

10- هل يختلف الاتجاه نحو المكتبة باختلاف الكليات و الجنس؟

11- ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

12- ما هي الدوافع التي تجعل المستفيدين يترددون على المكتبة ؟

13- هل تحقق خدمات المكتبة الدور المنوط بها؟

14- هل تلبي هذه الخدمات حاجات المستفيدين ؟

15- هل يؤثر المزيج التسويقي المتمثل في المنتج و التوزيع و الثمن و الإعلان على تردد المستفيدين على المكتبة ؟

16- هل الإمكانيات المتاحة بالمكتبة لها دور في تحسين نوعية الخدمات المكتبة؟

17- هل الإمكانيات البشرية المؤهلة تؤثر على تحسين الخدمات بالمكتبة الجامعية؟

18- هل الإمكانيات البشرية و المادية كافية لتفي بحاجات المستفيدين ؟

19- هل أن وضع خطة تسويقية لخدمات المعلومات كفيلة بتلبية حاجات المستفيدين، وتقلل من عوامل الفشل المستقبلية؟

**3.1 – فرضيات الدراسة:** وعلى ضوء هذه التساؤلات قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات منها فرضية عامة و فرضيات جزئية.

**1.3.1- الفرضية العامة:**

**تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ( مكتبة الدكتور أحمد عروة الجامعية ) يؤدي إلى تحسين نوعية خدمات المعلومات من خلال القدرة على تلبية حاجيات المستفيدين و كدا التقليل من عوامل الفشل المستقبلية.**

**2.3.1- الفرضيات الجزئية:**

**أولا- أن دراسات السوق تؤدي إلى معرفة المستفيدين و خصائصهم، ومعرفة احتياجاتهم من خدمات المعلومات.**

**ثانيا- المزيج لتسويقي لخدمات المعلومات وسيلة للتخطيط السليم لتطابق المصادر المتاحة للمكتبة الجامعية و الفرص الأفضل بالاعتماد على الإمكانيات المتاحة من أجل تطوير الخدمات.**

**ثالثا- إن وضع رسوم مقابل بعض خدمات المعلومات في المكتبة سوف لن يؤدي إلى عزوف المستفيدين عنها.**

### 4.1- أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة، مما ستتمخض عنه من نتائج قد تساعد في معرفة مدى نجاح المكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في تلبية الخدمة المكتبية، سواء ما يتعلق منها بتوفير مصادر المعرفة بأنواعها، كتب، دوريات، ومراجع تتطابق واحتياجات المستفيدين الفعليين أو المحتملين، بما يتعلق وأداء الخدمة المكتبية، من خلال توفير الجو المناسب للإطلاع، ومساعدة المستفيدين الفعليين والمحتملين في الحصول على مطالبهم بأيسر الطرق.

### 5.1- أهداف الدراسة:

1- دراسة أهمية التسويق في المكتبات الجامعية ودوره في تحقيق الاحتياجات المتنامية و المتغيرة للمستفيدين.

2- دراسة العوامل المؤثرة في كفاية الخدمة المكتبية ابتداء من التعرف على مدى مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق أهداف المكتبة.

3- التعرف على جمهور المكتبة و العوامل التي تؤثر على ترددهم و الإفادة منها من خلال إيجاد الحلول ووضع المقترحات المناسبة لتلبية احتياجاتهم وكذا تحقيق الكفاية النوعية في الخدمات المكتبية.

4- التعرف على ما كتب في هذا الموضوع من الدراسات للاستفادة من توصياتها للنهوض بالخدمات المكتبية الجامعية.

### 6.1- حدود الدراسة:

- المستفيدين من المكتبة الجامعية من أساتذة، باحثين، طلبة تدرج وما بعد التدرج من كلا الجنسين و هو ما يصطلح عليه بالجمهور الفعلي.

- المستفيدين من المكتبة الجامعية من عمال و موظفين و المستفيدين من خارج الجامعة و هو ما يعرف بالجمهور المحتمل من كلا الجنسين.

- جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
- مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

**7.1- مصادر الدراسة:**

- سجلات المكتبة وفهارسها و برنامج الإعارة الآلي.
- الكتب و المقالات العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع بصورة أو أخرى
- البحوث و الرسائل المنشورة.
- الاستبيانات والمقابلات التي تمثل استجابات المستفيدين من الجامعة، وخارج الجامعة.
- الإحصاءات المختلفة من إدارة الجامعة و الكليات فيما يخص المسجلين بها من طلبة و موظفين وأساتذة.

**8.1- منهج الدراسة:** المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج التحليلي؛ الهدف منه هو التعرف على الواقع الحالي للخدمة المكتبية، وكذا معرفة رغبات المستفيدين، واحتياجاتهم، والعوامل التي قد تكون لها علاقة بموضوع البحث، مع محاولة معرفة مظاهر الارتباط بين العوامل والعناصر المختلفة للمشكلة، من خلال الاعتماد على بعض الوثائق المتوفرة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. كما تم استخدام الأدوات الأخرى لتجميع البيانات من سجلات الإعارة، والسجلات الخاصة بالمترددين على المكتبة، وكذا السجلات الخاصة برصيد المعرفة للمكتبة من كتب، ودوريات، ومخطوطات، وأقراص مضغوطة. وقد تم استخدام الاستبيان و المقابلات، واستعملنا الأسلوب الإحصائي في تحليل البيانات واستخلاص النتائج و تحليلها.

**1.9- أدوات الدراسة:** لقد تم تحديد الأدوات المناسبة لتجميع الحقائق العلمية تبعا لأهداف البحث و أسئلته و منهجه المرتبطة بالظاهرة موضوع الدراسة هي كالتالي:

استبيان المعلومات.

- المقابلات.
- سجل الإعارة.
- سجلات التردد على المكتبة.

- سجلات الخاصة بالرصيد الوثائقي للمكتبة.
- السجلات الخاصة للمترددين على المكتبة من خارج الجامعة.

**10.1 الدراسات السابقة:**

أصبحت مشكلة دراسة التسويق بالمكتبات الجامعية من بين اهتمامات الباحثين الغربيين والعرب، حيث تناول هذا البحث مجموعة من المفكرين، والمختصين في ميدان علم المكتبات و المعلومات، وكذا المختصين في علم الاقتصاد، والتسيير، والإدارة باعتبار أن التسويق هو من أهم عناصر الإدارة الذكية، وسنذكر مجموعة من الدراسات تناولت هذا الموضوع حسب مبلغ علم الباحث حتى الآن و هي كالآتي:

**1.10.1- الدراسات الأجنبية:**

1) أول من قام بدراسة التسويق بمفهومه الموسع عام 1969، هي الدراسة التي قام بها كوتلر وليفي **Kotler et levy.** ، حيث تم التعرض فيها لمفهوم التسويق في المؤسسات غير الربحية من إخلال الاعتماد على مفهوم الجودة في تطبيق مبادئ التسويق.
2) دراسة قام بها Cronin عام 1982 بين فيها أن عصر المعلومات الإلكترونية فرض على المكتبات الإهتمام بالتسويق.
3) دراسة قامت بها الباحثة Norman حيث جمعت قائمة بيبليوغرافية تحليلية تضمنت الإنتاج الفكري للتسويق في المكتبات عام 1989، حيث لاحظت وجود الاهتمام بالتسويق في المكتبات لكنه يتطلب للتخطيط لدراسة السوق للمعرفة احتياجات المستفيدين، حيث أشارت إلى أن الترويج هو أهم عناصر التسويق.
4) سنة 1992 قام Savard بدراسة ميدانية عن علاقة المكتبيين في كندا بالتسويق حيث لاحظ أن هناك اهتمام متزايد لدى المكتبيين بالتسويق.
5) و قد تناولت الباحثة Weingand عام 1995 التسويق في المكتبات في الألفية الجديدة في الموضوعات ذات العلاقة بالإستراتيجية، والتخطيط، والأهداف، وتحديد قنوات التوزيع والترويج.

6) أستعرض Parker and shonty نتائج دراسة ميدانية رصدت موقف المكتبيين اتجاه تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة.

7) أما D'andria فقد قدم بحث سنة 1994 حول المكتبات الأكاديمية و ضـــرورة تطبيق التسويق كي تستطيع مواجهة المنافسة و يكون لهـــا تـــأثير فـــي ســـوق المعلومات المتنامية[1].

8) دراسة قام بها الباحث تيري جيابيكوني بعنوان:

Ajuster l'offre : les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services.

حيث تناول دراسة العرض ونوعية الخدمات، انطلاقا من أن أدوات التسويق في خدمة أهداف المكتبات العامة و نوعية خدماتها.

**2.10.1- الدراسات العربية:**

**1)** التسويق في بيئة المكتبات : المبررات و العوائق دراسة قام بهـــا الـــدكتور عبـــد العزيز حافظ، أستاذ المكتبات و المعلومات المساعد جامعة الملك عبد العزيز بجدة حيث تعرض إلى الدوافع التي تتطلب إدخال التسويق كبديل ضـــروري لتحســـين الخدمات بالمكتبات الجامعية من خلال ترشيد الميزانية و تنويع مصـــادر الـــدخل وذلك انطلاقا من مشكلة انكماش الميزانية مع الزيادة المضطردة في المعلومـــات نتيجة ظهور منافسين جدد للمكتبات. وهو ما يحتم على المكتبة إقامة خطة تسويقية طموحة لحل هذا المشكل.

**2)** تسويق خدمات المكتبات والمعلومات بالمكتبات العامة بجمعية الرعاية المتكاملـــة، دراسة ميدانية، وهي رسالة ماجستير للباحث محمود زكريا قطر من جامعة حلوان قسم المكتبات و المعلومات، حيث أنطلق الباحث من تساؤلين رئيسين وهما:

- هل يعتبر الترويج و الإعلان و الإعلان بشكل خاص عنصرا أساسيا في التأثير على زيادة أعداد المستفيدين من خدمات المكتبات العامة.

---

[1]- بومعرافي، بهجة مكي.تسويق خدمات المعلومات في المكتبات: عرض تجربة جامعة الشارقة [على المباشر]. [2006/06/13].متاح على: http://conf11th.uaeu.ac.ae/pdf/3rd%20session/dr.bahjah-1.pdf

- هل تتساوى عناصر المزيج التسويقي و هي المنتج، التسعير، الترويج، المكان .. في درجة تأثيرها على أعداد المستفيدين من خدمات المكتبات العامة.

من خلال تقديم إطار تسويقيا مقترحا قابلا للتطبيق بالمكتبات العامة، والذي من شأنه دعم الثقافة التسويقية لدى العاملين بها.

1) دراسة قام بها هشام عباس سنة 1994 يدعو فيها الاهتمام بتسويق الخدمات في المكتبات.
2) دراسة ميدانية قامت بها حسناء محجوب تخص تسويق الإنتاج الفكري العربي عير الانترنيت.
3) دراسة قامت بها بن خياط عام 2003 التحديات الكبرى التي تواجه في المكتبات و اقترحت خطط تسويقية لمواجهة ذلك.
4) دراسة قام بها شاهين عام 1992 تعرض فيها إلى واقع التسويق في المكتبات المصرية.
5) دراسة قام بها سالم 2003 حيث تم عرض تجربة مكتبة جامعة الإمام بن سعود في المملكة العربية السعودية من خلال تقييم الأساليب التي تستخدمها المكتبة في ذلك.
6) دراسة ماجستير قامت بها الباحثة حسيبة سطايفي حول أهمية التسويق في المكتبات الجامعية دراسة حالة جامعة منتوري، حيث تعرضت إلى معرفة اتجاهات المكتبيين نحو التسويق في المكتبات الجامعية.

نستخلص من خلال هذا الاستعراض للدراسات السابقة في هذا الميدان ما يلي:

- معظم الدراسات في هذا الميدان تقتصر على وجهة نظر الإدارة نحو تطبيق التسويق في المكتبات الجامعية، ومدى استجابة المكتبيين و أخصائي المعلومات مع مصطلح التسويق و تطبيقاته في المكتبات و مراكز المعلومات.
- قلة الدراسات في ميدان التسويق في المكتبات الجامعية التي تعالج إتجاهات المستفيدين نحو المكتبات من الوجهة التسويقية.

- لم نعثر على أي دراسة تناولت موضوع تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية على مستوى جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

يمكن أن نقول أن الإنتاج الفكري العربي يفتقر إلى مثل هذه الدراسات بشكل عام، وربما تكون هذه الدراسة الحالية، من الدراسات القليلة في هذا الميدان بالنسبة للمكتبات الجامعية العربية بصفة عامة، والمكتبات الجامعية الجزائرية بصفة خاصة، ولاسيما أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تعتبر واحدة من المكتبات الجامعية الجزائرية، وهي مكتبة جامعية ناشئة تتطلب تأملا تقويميا لمعرفة جوانب القوة والكفاءة، ونواحي القصور فيها، و معرفة أيضا بعض الحقائق العلمية حول علاقة المستفيدين بنوعيهما الفعليين و المحتملين، وعلاقة ترددهم بالمكتبة، ومدى استجابة المكتبة لتلبية احتياجاتهم المتنوعة، والمتغيرة من المعلومات، وكذلك مدى الاستفادة من خدماتها، وعلاقة ذلك بالأهداف العلمية للجامعة.

**11.1- الدراسة الوثائقية:**

تختص هذه الدراسة بالكشف عن علاقة الاستعارة بفئات المستفيدين من المكتبة والمتمثلين أساسا في المستفيدين الفعليين، وقد أجريت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية :

1- ماهي الأوقات التي يزداد فيها الضغط على بنكي الإعارة؟

2- ماهي المواضيع الأكثر طلبا من قبل المستفيدين؟ من حيث مجموعة من الأبعاد الموضوع، مستوى الارتباط بالتخصصات الموجودة بالجامعة؟

3- ماهي الفئة الأكثر استعارة للوثائق بالمكتبة الجامعية؟

**1.11.1- مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة التدرج من السنة الأولى جذع مشترك إلى السنة الرابعة ليسانس، وطلبة الدراسات العليا، وهيئة التدريس بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية؛ أي جميع رواد المكتبة الذين لديهم بطاقة المكتبة، والذين يحق لهم الاستعارة من المكتبة، والذين قاموا باستعارة كتب من المكتبة.

**2.11.1-الفترة الزمنية:**

تم جمع البيانات الخاصة بالاستعارة خلال الفترة الزمنية الممتدة من شهر سبتمبر إلى غاية شهر أفريل على مدار ثمانية شهور.

**3.11.1-أداة جمع البيانات:**

تم تحصيل البيانات بالاعتماد على المعلومات الأرشيفية الخاصة بالإعارة، والمخزنة على مستوى الخادم الآليServeur لشبكة الإعارة الآلية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

**4.11.1-الإجراءات:**

اتخذنا و أتبعنا في هذه الدراسة الوثائقية الخطوات و الإجراءات التالية:

أولا- تحديد مجتمع الدراسة حسب الخصائص المذكورة سابقا.

ثانيا- تصميم بطاقة جمع البيانات المطلوبة عن الوثائق المستعارة كما يلي:

- البيانات الخاصة بالكتب المستعارة حسب الموضوع.
- البيانات الخاصة بالكتب المستعارة حسب الفترة الزمنية.
- البيانات الخاصة بالكتب المستعارة حسب فئات المستفيدين.

**4.11.1-أساليب المعالجة الإحصائية:**

أستخدم الباحث الاتجاهات العددية والنسب المئوية، كأدوات إحصائية لتجميع و تحليل البيانات المجمعة.

## 12.1- الدراسة الميدانية:

تتناول هذه الدراسة اتجاهات المستفيدين بنوعيهما الفعليين والمحتملين، وعلاقة ذلك بكل من معدلات ترددهم على المكتبة، و مدى إدراكهم لأهميتها، والهدف من هذه الدراسة هو الإجابة على الأسئلة التي طرحها الباحث، و تهتم في مجملها بإلقاء الضوء على دوافع اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة، وللخدمات التي تقدمها وعلاقة ذلك بمدى ترددهم عليها؛ من أجل الكشف عن الحاجات الحقيقية للمستفيدين، والسعي لتلبية تلك الاحتياجات المكبوتة، بالاعتماد على التسويق كأداة أساسية لإشباع تلك الحاجات بأفضل

الطرق. وقد تم تصنيف الأسئلة إلى أربعة مجموعات تبعا لما يعرف في التسويق بـ4p المكونة للمزيج التسويقي؛ والمتعلقة بالمنتج، الثمن، الترويج، التوزيع، وتطبيقات هـذه العناصر بالمكتبة الجامعية.

**1.12.1-إجراءات الدراسة الميدانية:**

تلزم جميع الدراسات الميدانية الباحث أن يحدد مجال الدراسة، التي هو بصدد القيام بها، وتتلخص الإجراءات، والمجالات التي قمنا بها من خلال دراستنا الميدانيـة فيمـا يلي:

**1.1.12.1-المجال الجغرافي:**

هو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية، وينحصر في مكتبة جامعة الأمير عبـد القادر للعلوم الإسلامية.

**2.1.12.1-المجال الزمني:**

أما المجال الزمني للدراسة الميدانية يبدأ من وقت تصـميم الاسـتبيان فـي شـكله التجريبي إلى غاية استرجاعه، و تحليله و استخراج نتائج الدراسة النهائية، وقد أستغرق ذلك من الباحث عموما حوالي 8 أشهر. هذا و قد تمت الدراسة الميدانية بالموازاة مـع الدراسة النظرية.

**3.1.12.1-المجال البشري:**

يتمثل في أفراد عينة تؤخذ من المجتمع الأصلي، من مجموع الأشـخاص الـذين تشملهم الدراسة، وهم المستفيدين الفعليين من مكتبة الجامعة من طلبة التـدرج للسـنة الرابعة (ليسانس)،و طلبة الماجستير، وهيئة التدريس بجميع تخصصاتهم العلمية بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. أما المستفيدين المحتملين فيتمثلـون فـي البـاحثين الأجانب من ذوي مستوى الدراسات العليا من الجامعات الأخرى بدون استثناء جزائرية أو أجنبية، والموظفين التابعين لجامعة الأمير عبد القـادر الـذين يشـغلون مناصـب المسؤولية، أو الذين هم بصدد إجراء تكوين معين.

**2.12.1-العينة:**

في غالب الأحيان يكون أفراد الدراسة كبير، بحيث لا يمكن استجواب كافة وحدات المجتمع الأصلي، لأسباب عملية، و لهذا يكون من الأحسن عمليا، ومن المجدي أيضا أن نختار عينة من الأفراد و الفئات لنشكل منها مجتمع البحث، و يصبح مجتمع الدراسة في هذه الحالة هو العينة[2]، و ذلك طبقا لمعايير و طرق متفق عليها. وتعني العينة في البحث العلمي الجزء الذي يختاره الباحث تبعا لطرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا صحيحا[3]، بحيث يكون لكل أفراد المجتمع نفس احتمال الظهور وفقا لعناصر العينة، وقد وقع اختيارنا على العينة العشوائية الطبقية، وعلى ذلك رأينا أن لا تقل نسبة عينة البحث عن **10%** من المجتمع الأصلي مع مراعاة تمثيلها لكل فئات المستفيدين من الجامعة، وخارج الجامعة، باعتبار أن الدراسة مسحية في طبيعتها؛ واعتبارا من أن هذا النوع من العينات يطبق في حالة ما إذا كان البحث مركبا بشريا أو وظيفيا.

**1.2.12.1-المجتمع الأصلي للدراسة:**

يحدد الباحث في هذه الخطوة تحديد دقيقا وواضحا المجتمع الأصلي لدراسته[4]، وحيث أن هذه الدراسة تدرس احتياجات المستفيدين، من خلال اعتماد التسويق كأداة علمية للوصول إلى رغباتهم المعلنة و غير المعلنة، فهو يتطلب منا استقصاء اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المعلومات بمكتبة الدكتور أحمد عروة الجامعية بنوعيهم المحتملين و الفعليين، وعليه فإن مجتمع الدراسة يتألف من كلية الآداب و العلوم الإنسانية و كلية أصول الدين و الحضارة و الشريعة الإسلامية، من خلال تركيبية بشرية مختلفة من طلبة التدرج متمثلة في طلبة السنة الرابعة ليسانس، الدراسات العليا و هيئة التدريس.أما فئة المستفيدين المحتملين فتتمثل في الباحثين من خارج الجامعة، وموظفي الجامعة.

**2.2.12.1-العينة التجريبية:**

---

[2]- خليفة، شعبان عبد العزيز.المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات.الجيزة : الدار المصرية اللبنانية، 1997.ص.ص.148. 149 .

[3]- بن مرسلي،أحمد. مناهج البحث العلمي في علوم الإتصال.بن عكنون.ديوان المطبوعات الجامعية،2005.ص.170..

[4]- عبيدات،ذوقان؛ عدس،عبد الرحمان؛عبد الحق،كايد.البحث العلمي:مفهومه و أدواته و أساليبه.عمان:دار محمد بدوي للنشر و التوزيع،(د.ت.).ص.106.

وقع الاختيار على عينة عشوائية من 20 فرد من الكليتين باختلاف أقسامها، بحيث قمنا بتوزيع نسخة تجريبية من الاستبيان على هذه العينة ومتابعتهـــا. وبعـــد اســـترجاع الاستمارات الموزعة لاحظنا بأن أفراد العينة وجدوا صعوبة في الإجابة على الأسئلة؛ لصعوبة وغموض بعض الألفاظ المستخدمة في صياغة الأسئلة مما جعـــل مجموعـــة كبيرة من أفراد العينة تحجم عن الإجابة على بعض الأسئلة، وما فسرناه بعدم قـــدرتهم في فهم للأسئلة المطروحة، مما اضطرنا لإعادة صياغة الألفاظ المســـتخدمة،و تغييـــر بعض الأسئلة و حذف البعض الآخر.

**3.2.12.1-العينة النهائية:**

بعد تحديد قائمة أفراد المجتمع الأصلي، يصبح اختيار العينة أمرا لابد منه، حينمـــا يكون حجم المجتمع الذي يقوم الباحث بدراسته كبيرا[5].ولهذا الاعتبار فإن هذا الأخيـــر كبير جدا يستحيل معه توزيع استمارة الاستبيان على جل رواد المكتبة من المســـتفيدين الفعليين والمحتملين، و لهذا قام الباحث باختيار نموذج العينة الطبقية العشوائية التي من خلالها يمس جميع فئات المبحوثين، من طلبة التدرج للسنة رابعـــة ليســـانس، وطلبـــة الدراسات العليا، وهيئة التدريس بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية مكونة بذلك فئة المستفيدين الفعليين، ثم فئة المستفيدين المحتملين و تتمثل في كـــل مـــن المـــوظفين التابعين للجامعة و الباحثين الأجانب، ممن يظهرون مستوى الدراسات العليا؛ باعتبـــار أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر تمنحهم حق الانخراط بالمكتبة، والحق في الإعـــارة الداخلية مقابل تقديم نسخة من مذكرة الماجستير أو رسالة الدكتورة المحضر لها عنـــد إتمامها.

حيث بلغت عينة الدراسة 143مستفيد. بنسبة 10% وقد تم الاعتماد على ســـجلات المنخرطين بالمكتبة، و الجدير بالذكر أننا استطاعنا استرجاع الاستمارات التي وزعـــت بنسبة 100% ب 100%، كما يجب الإشارة أيضا أن أفراد العينة أظهروا تعاونهم معنا بشدة بصورة لم نكن نتوقعها، وتوضح الجداول التالية توزيع أفراد فئات العينة المبحوثة

[5]ملحم، سامي.مناهج البحث في التربية و علم النفس.عمان:دار المسيرة، 2000.ص.219.

حسب المستويات العلمية ، والتخصصات الجامعية حسب الكليتين من المجتمع الأصلي للدراسة.

| الدرجة العلمية | مجتمع الدراسة | عينة الدراسة |
|---|---|---|
| السنة الرابعة | 754 | 79 |
| الدراسات العليا | 218 | 22 |
| هيئة التدريس | 138 | 14 |
| باحثين أجانب | 200 | 20 |
| موظفون بالجامعة | 80 | 08 |
| **المجموع** | **1426** | **143** |

**جدول (01) توزيع أفراد العينة للمجتمع الأصلي للدراسة حسب الفئات العلمية.**

**بيانات أفراد العينة حسب الكليتين:**

| التخصص | المجتمع الأصلي | التكرارات |
|---|---|---|
| اللغة العربية و الدراسات القرآنية | 88 | 09 |
| التاريخ الإسلامي | 106 | 11 |
| تاريخ الجزائر | 44 | 05 |
| اقتصاد إسلامي | 50 | 05 |
| **المجموع** | **288** | **30** |

**جدول (02) توزيع عينة الدراسة لطلبة التدرج السنة الرابعة ليسانس من المجتمع الأصلي حسب التخصصات الجامعية بكلية الآداب و العلوم الإنسانية**

| التخصص | المجتمع الأصلي | تكرارات |
| --- | --- | --- |
| الشريعة و القانون | 90 | 9 |
| الفقه و أصوله | 114 | 11 |
| الدعوة و الإعلام | 74 | 07 |
| العقيدة | 45 | 04 |
| مقارنة الأديان | 98 | 10 |
| الكتاب و السنة | 85 | 08 |
| **المجموع** | **506** | **49** |

**جدول رقم (03) توزيع عينة الدراسة لطلبة التدرج السنة رابعة ليسانس من المجتمع الأصلي حسب التخصصات الجامعية بكلية أصول الدين و الحضارة و الشريعة.**

| الدرجة العلمية<br>التخصص | دراسات عليا | أساتذة | باحثين أجانب | موظفون |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| الفقه و أصوله | 00 | 02 | 00 | 00 |
| تاريخ | 04 | 02 | 03 | 00 |
| الإعلام و الاتصال | 02 | 00 | 02 | 00 |
| الشريعة و القانون | 03 | 02 | 03 | 04 |
| الاقتصاد الإسلامي | 03 | 01 | 03 | 03 |
| علم النفس | 00 | 01 | 02 | 00 |
| علم الاجتماع | 00 | 00 | 02 | 00 |
| علم المكتبات | 00 | 00 | 02 | 00 |
| كتاب و سنة | 03 | 02 | 00 | 00 |
| العقيدة و مقارنة الأديان الفلسفة | 04 | 02 | 01 | 00 |
| اللغة العربية | 03 | 02 | 02 | 01 |
| **المجموع** | **22** | **14** | **20** | **8** |

**جدول ( 04) عينة الدراسة حسب التخصصات العلمية لفئات المبحوثين (الدراسات العليا، الأساتذة، الباحثين الأجانب و الموظفين بجامعة الأمير عب القادر للعلوم الإسلامية).**

**3.12.1-أدوات الدراسة:**

يعتبر الاستبيان هو الأداة الرئيسية في هذه الدراسة، وقد أعده الباحث من أجل معرفة أراء المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية حول خدمات المعلومات، التي تقدمها المكتبة لمعرفة نوعيتها، وأوجه القصور فيها. ملحق رقم (01) كما أعتمد الباحث أيضا وبشكل جزئي على بيانات الدراسة الوثائقية التي سبق ذكرها في القسم الأول من هذا الفصل. وذلك لدعم بعض النتائج التي أسفر عنها الاستبيان.

**1.3.12.1-الهدف من الاستبيان:**

يتمثل في محاولة جمع البيانات والمعلومات، عن الأسئلة التي تسعى الدراسة من خلالها في الإجابة عنها، ويمكن تحديد هذا الاستبيان ضمن خمسة أبعاد رئيسية، حيث يغطي البعد الأول البيانات العامة عن أفراد الدراسة، من حيث التخصص والشهادة المحصل عليها واللغة الأجنبية التي يتقنها المستفيد، أما البعد الثاني فيتعلق بالتوزيع كجزء من المزيج التسويقي بحيث يشمل البيانات الخاصة بتردد فئات المستفيدين على المكتبة، دوافع ترددهم، أوقات التردد ، وسائل البحث المتوفرة اتجاهاتهم نحو هذه الوسائل..الخ.

أما البعد الثالث فيتعلق بالمنتوج والمتمثل في خدمات المعلومات المتوفرة و غير المتوفرة بالمكتبة.و اتجاهات المستفيدين نحوها...الخ. أما البعد الرابع فيخص الترويج من حيث تحديد وسيلة الاتصال بين المكتبة و المستفيد عبر العلاقات الشخصية ووسائل الإعلان المختلفة، وإلى أي مدى تؤثر هذه الوسائل في اتجاهات تردد المستفيدين على المكتبة. أما البعد الخامس و الأخير فهو يحدد البيئة المنافسة للمكتبة كما يحدد حقيقة سمعة المكتبة، ومكانتها من خلال أراء المستفيدين، كما نحاول في هذا البعد معرفة اتجاهات المستفيدين نحو ترسيم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية.

### 2.3.12.1-تصميم الاستبيان التجريبي:

تم صياغة الصورة الأولى لهذا الاستبيان، من خلال الأسئلة المطروحة، وعلى ضوء الأبعاد و المجالات التي تحددت و قد أشتمل على 30 سؤال موزعة على 05 أجزاء.

الجزء الأول: أشتمل على 05 أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين

الجزء الثاني:10 أسئلة تناولت تردد الطلبة على المكتبة، واتجاهاتهم نحو القانون الداخلي للمكتبة، واستعمال وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة.

الجزء الثالث: 06 حيث تم التطرق إلى خدمات المعلومات الموجودة بالمكتبات الجامعية لمعرفة مدى إدراك المستفيدين لهذه الخدمات ومدى درايتهم بهذه الخدمات.

الجزء الرابع: تناولنا فيه05 أسئلة حول علاقة المستفيدين بالمكتبين، ودور الإعلان في تردد المستفيدين على المكتبة.

الجزء الخامس: تناول فيه الباحث04 أسئلة، تدور حول سمعة المكتبة، واتجاهات المستفيدين حول ترسيم خدمات المعلومات.

### 3.3.12.1-صدق أداة الدراسة:

حتى يتأكد الباحث من صدق أداة الدراسة، فقد تم عرض الإستبانة بصورتها الأولى على مجموعة صغيرة من عينة المجتمع الأصلي تتكون من 20 فرد، ومجموعة من الاختصاصين، من هيئة التدريس في قسم علم المكتبات، و كذا قسم الاقتصاد الإسلامي، والدعوة والاتصال بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و قد طلب الباحث منهم إبداء آرائهم حول ملائمة الأسئلة للمحاور التي تنتمي إليها، و مدى مناسبة هذه الأسئلة لأغراض البحث، مع إثرائه بآراء أخرى يرون في إبدائها فائدة في تحسين الأداة و تطويرها، وبناء على ردودهم، واقتراحاتهم، قام الباحث بإجراء التعديلات التي اقترحوها من حذف بعض الأسئلة، وبتغيير بعضها، وإضافة أسئلة أخرى، ونقل أسئلة من مجال إلى أخر.

**4.3.12.1-الاستبيان النهائي:**

يعرف عند بعض المشارقة بالاستقصاء[6]، والاستبيان عبارة عن قائمة تضم مجموعة من الأسئلة التي ترسل إلى عدد من أفراد المجتمع للحصول على حقائق وبيانات[7]. وهو من الأدوات الأساسية لجمع البيانات، وقد تم تصميم الاستبيان النهائي لهذه الدراسة وفقا للمحاور التي ذكرها الباحث أنفا مع تعديلات فقط في الأسئلة تماشيا، والفرضيات الموضوعة في الدراسة. وعليه كانت المحاور كما يلي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الأسئلة من 1 إلى 2

المحور الثاني:توزيع الخدمات (الاستقبال-مكان البحث).

الأسئلة من 1 إلى 19

المحور الثالث المنتج أو خدمات المعلومات بالمكتبة.

الأسئلة من 1 إلى 08

المحور الرابع الترويج ( الاتصال و علاقة المكتبي بالمستفيد)

الأسئلة من 1 إلى 12

المحور الخامس: ثمن الخدمات في المكتبة

الأسئلة من 1 إلى 4

حيث اعتمدنا على كل من الأسئلة المغلقة، والأسئلة المفتوحة، والأسئلة النصف مغلقة، مما يتيح لنا الإحاطة بجميع جونب الموضوع قدر المستطاع.

---

[6]- طاهر، عطية مرسي . إعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه.القاهرة: دار النهضة العربية،2001.ص.98.

[7]- محمد، علي عبد المعطي ، السرياقوسي، محمد. أساليب البحث العلمي.الكويت: دار الفلاح ،1998. ص.457.

# الفصل الثاني: التسويق في بيئة المكتبات الجامعية.

قبل البدء في أي بحث علمي فمن الأفضل منهجيا، التعريف بجوانبه العلميـــة مـــن خلال التطرق إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، والفرضيات التي يفترض الإجابة عنها، ثم توضيح أهمية الدراسة، و الهدف منها وما هي حدودها، و المنهج الذي أتبعه الباحث في القيام بهذه الدراسة، و إعطاء فكرة عن الدراسات السابقة، و المصـــطلحات التـــي استخدمت في الدراسة.

**1.2- إشكالية الدراسة:**

تتمحور إشكالية هذا الموضوع، حول مدى أهميـــة تســـويق خـــدمات المعلومـــات بالمكتبات الجامعية، وإلى أي مدى يفيد تطبيق المزيج التسويقي في تحســـين خـــدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. لتلبية حاجات جمهورها بنوعيهما الفعليين و المحتملين، و فئاتهم طلبة تدرج، ما بعد تدرج، أســـاتذة و باحثين، وموظفين وذلك حسب التخصصات الموجودة بالجامعة.

**هل يؤدي تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية إلـــى تلبيـــة احتياجـــات المستفيدين من المعلومات المتنوعة و المتغيرة؟**

**2.1 تساؤلات الدراسة:**

1- هل توجد علاقة بين استعارة الكتب و ما يحتاجه المستفيد من معارف ؟

2- هل تلبي الإعارة احتياجات المستفيدين ؟

3- هل الرصيد المعرفي بالمكتبة يلبي جميع الرغبات ؟

4- هل توجد علاقة بين أساليب التدريس و التخصصات العلمية الموجودة بالجامعـــة والتردد على المكتبة؟

5- ما مدى إدراك المستفيدين الفعلين للخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

6- ما مدى إدراك المستفيدين المحتملين للخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

7-هل توجد علاقة بين ما تقدمه المكتبة من خدمات و بين تردد المستفيدين عليها؟

8- هل يؤثر التسويق على نوعية الخدمات و اتجاه المستفيدين نحو المكتبة ؟

9- إلى أي مدى يتأثر رضا المستفيدين بما تقدمه المكتبة من خدمات؟

10- هل يختلف الاتجاه نحو المكتبة باختلاف الكليات و الجنس؟

11- ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

12- ما هي الدوافع التي تجعل المستفيدين يترددون على المكتبة ؟

13- هل تحقق خدمات المكتبة الدور المنوط بها؟

14- هل تلبي هذه الخدمات حاجات المستفيدين ؟

15- هل يؤثر المزيج التسويقي المتمثل في المنتج و التوزيع و الثمن و الإعلان على تردد المستفيدين على المكتبة ؟

16- هل الإمكانيات المتاحة بالمكتبة لها دور في تحسين نوعية الخدمات المكتبة؟

17- هل الإمكانيات البشرية المؤهلة تؤثر على تحسين الخدمات بالمكتبة الجامعية؟

18- هل الإمكانيات البشرية و المادية كافية لتفي بحاجات المستفيدين ؟

19- هل أن وضع خطة تسويقية لخدمات المعلومات كفيلة بتلبية حاجات المستفيدين، وتقلل من عوامل الفشل المستقبلية؟

**3.1 – فرضيات الدراسة:** وعلى ضوء هذه التساؤلات قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات منها فرضية عامة و فرضيات جزئية.

**1.3.1- الفرضية العامة:**

**تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ( مكتبة الدكتور أحمد عروة الجامعية ) يؤدي إلى تحسين نوعية خدمات المعلومات من خلال القدرة على تلبية حاجيات المستفيدين و كدا التقليل من عوامل الفشل المستقبلية.**

**2.3.1- الفرضيات الجزئية:**

**أولا- أن دراسات السوق تؤدي إلى معرفة المستفيدين و خصائصهم، ومعرفة احتياجاتهم من خدمات المعلومات.**

**ثانيا- المزيج لتسويقي لخدمات المعلومات وسيلة للتخطيط السليم لتطابق المصادر المتاحة للمكتبة الجامعية و الفرص الأفضل بالاعتماد على الإمكانيات المتاحة من أجل تطوير الخدمات.**

**ثالثا- إن وضع رسوم مقابل بعض خدمات المعلومات في المكتبة سوف لن يؤدي إلى عزوف المستفيدين عنها.**

**4.1- أهمية الدراسة:**

تتلخص أهمية الدراسة، مما ستتمخض عنه من نتائج قد تساعد في معرفة مدى نجاح المكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في تلبية الخدمة المكتبية، سواء ما يتعلق منها بتوفير مصادر المعرفة بأنواعها، كتب، دوريات، ومراجع تتطابق واحتياجات المستفيدين الفعليين أو المحتملين، بما يتعلق وأداء الخدمة المكتبية، من خلال توفير الجو المناسب للإطلاع، ومساعدة المستفيدين الفعليين والمحتملين في الحصول على مطالبهم بأيسر الطرق.

**5.1- أهداف الدراسة:**

1- دراسة أهمية التسويق في المكتبات الجامعية ودوره في تحقيق الاحتياجات المتنامية و المتغيرة للمستفيدين.

2- دراسة العوامل المؤثرة في كفاية الخدمة المكتبية ابتداء من التعرف على مدى مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق أهداف المكتبة.

3- التعرف على جمهور المكتبة و العوامل التي تؤثر على ترددهم و الإفادة منها من خلال إيجاد الحلول ووضع المقترحات المناسبة لتلبية احتياجاتهم وكذا تحقيق الكفاية النوعية في الخدمات المكتبية.

4- التعرف على ما كتب في هذا الموضوع من الدراسات للاستفادة من توصياتها للنهوض بالخدمات المكتبية الجامعية.

**6.1- حدود الدراسة:**

- المستفيدين من المكتبة الجامعية من أساتذة، باحثين، طلبة تدرج وما بعد التدرج من كلا الجنسين و هو ما يصطلح عليه بالجمهور الفعلي.

- المستفيدين من المكتبة الجامعية من عمال و موظفين و المستفيدين من خارج الجامعة و هو ما يعرف بالجمهور المحتمل من كلا الجنسين.

- جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
- مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

**7.1- مصادر الدراسة:**

- سجلات المكتبة وفهارسها و برنامج الإعارة الآلي.
- الكتب و المقالات العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع بصورة أو أخرى
- البحوث و الرسائل المنشورة.
- الاستبيانات والمقابلات التي تمثل استجابات المستفيدين من الجامعة، وخارج الجامعة.
- الإحصاءات المختلفة من إدارة الجامعة و الكليات فيما يخص المسجلين بها من طلبة و موظفين وأساتذة.

**8.1- منهج الدراسة:** المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج التحليلي؛ الهدف منه هو التعرف على الواقع الحالي للخدمة المكتبية، وكذا معرفة رغبات المستفيدين، واحتياجاتهم، والعوامل التي قد تكون لها علاقة بموضوع البحث، مع محاولة معرفة مظاهر الارتباط بين العوامل والعناصر المختلفة للمشكلة، من خلال الاعتماد على بعض الوثائق المتوفرة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. كما تم استخدام الأدوات الأخرى لتجميع البيانات من سجلات الإعارة، والسجلات الخاصة بالمترددين على المكتبة، وكذا السجلات الخاصة برصيد المعرفة للمكتبة من كتب، ودوريات، ومخطوطات، وأقراص مضغوطة. وقد تم استخدام الاستبيان و المقابلات، واستعملنا الأسلوب الإحصائي في تحليل البيانات واستخلاص النتائج و تحليلها.

**1.9- أدوات الدراسة:** لقد تم تحديد الأدوات المناسبة لتجميع الحقائق العلمية تبعا لأهداف البحث و أسئلته و منهجه المرتبطة بالظاهرة موضوع الدراسة هي كالتالي:

استبيان المعلومات.

- المقابلات.
- سجل الإعارة.
- سجلات التردد على المكتبة.

- سجلات الخاصة بالرصيد الوثائقي للمكتبة.
- السجلات الخاصة للمترددين على المكتبة من خارج الجامعة.

**10.1 الدراسات السابقة:**

أصبحت مشكلة دراسة التسويق بالمكتبات الجامعية من بين اهتمامات الباحثين الغربيين والعرب، حيث تناول هذا البحث مجموعة من المفكرين، والمختصين في ميدان علم المكتبات و المعلومات، وكذا المختصين في علم الاقتصاد، والتسيير، والإدارة باعتبار أن التسويق هو من أهم عناصر الإدارة الذكية، وسنذكر مجموعة من الدراسات تناولت هذا الموضوع حسب مبلغ علم الباحث حتى الآن و هي كالآتي:

**1.10.1- الدراسات الأجنبية:**

9) أول من قام بدراسة التسويق بمفهومه الموسع عام 1969، هي الدراسة التي قام بها كوتلر وليفي **.Kotler et levy** ، حيث تم التعرض فيها لمفهوم التسويق في المؤسسات غير الربحية من إخلال الاعتماد على مفهوم الجودة في تطبيق مبادئ التسويق.

10) دراسة قام بها Cronin عام 1982 بين فيها أن عصر المعلومات الإلكترونية فرض على المكتبات الإهتمام بالتسويق.

11) دراسة قامت بها الباحثة Norman حيث جمعت قائمة بيبليوغرافية تحليلية تضمنت الإنتاج الفكري للتسويق في المكتبات عام 1989، حيث لاحظت وجود الاهتمام بالتسويق في المكتبات لكنه يتطلب للتخطيط لدراسة السوق للمعرفة احتياجات المستفيدين، حيث أشارت إلى أن الترويج هو أهم عناصر التسويق.

12) سنة 1992 قام Savard بدراسة ميدانية عن علاقة المكتبيين في كندا بالتسويق حيث لاحظ أن هناك اهتمام متزايد لدى المكتبيين بالتسويق.

13) و قد تناولت الباحثة Weingand عام 1995 التسويق في المكتبات في الألفية الجديدة في الموضوعات ذات العلاقة بالإستراتيجية، والتخطيط، والأهداف، وتحديد قنوات التوزيع والترويج.

14) أستعرض Parker and shonty نتائج دراسة ميدانية رصدت موقف المكتبيين اتجاه تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة.

15) أما D'andria فقد قدم بحث سنة 1994 حول المكتبات الأكاديمية و ضرورة تطبيق التسويق كي تستطيع مواجهة المنافسة و يكون لها تأثير في سوق المعلومات المتنامية[8].

16) دراسة قام بها الباحث تيري جيابيكوني بعنوان:

Ajuster l'offre : les outils du marketing au service des objectifs des bibliothèques publiques et de la qualité de leurs services.

حيث تناول دراسة العرض ونوعية الخدمات، انطلاقا من أن أدوات التسويق في خدمة أهداف المكتبات العامة و نوعية خدماتها.

**2.10.1- الدراسات العربية:**

**3)** التسويق في بيئة المكتبات : المبررات و العوائق دراسة قام بها الدكتور عبد العزيز حافظ، أستاذ المكتبات و المعلومات المساعد جامعة الملك عبد العزيز بجدة حيث تعرض إلى الدوافع التي تتطلب إدخال التسويق كبديل ضروري لتحسين الخدمات بالمكتبات الجامعية من خلال ترشيد الميزانية و تنويع مصادر الدخل وذلك انطلاقا من مشكلة انكماش الميزانية مع الزيادة المضطردة في المعلومات نتيجة ظهور منافسين جدد للمكتبات. وهو ما يحتم على المكتبة إقامة خطة تسويقية طموحة لحل هذا المشكل.

**4)** تسويق خدمات المكتبات والمعلومات بالمكتبات العامة بجمعية الرعاية المتكاملة، دراسة ميدانية، وهي رسالة ماجستير للباحث محمود زكريا قطر من جامعة حلوان قسم المكتبات و المعلومات، حيث أنطلق الباحث من تساؤلين رئيسين وهما:

- هل يعتبر الترويج و الإعلان و الإعلان بشكل خاص عنصرا أساسيا في التأثير على زيادة أعداد المستفيدين من خدمات المكتبات العامة.

[8]- بومعرافي، بهجة مكي.تسويق خدمات المعلومات في المكتبات: عرض تجربة جامعة الشارقة [على المباشر]. [2006/06/13].متاح على: http://conf11th.uaeu.ac.ae/pdf/3rd%20session/dr.bahjah-1.pdf

- هل تتساوى عناصر المزيج التسويقي و هي المنتج، التسعير، الترويج، المكان .. في درجة تأثيرها على أعداد المستفيدين من خدمات المكتبات العامة.

من خلال تقديم إطار تسويقيا مقترحا قابلا للتطبيق بالمكتبات العامة، والذي من شأنه دعم الثقافة التسويقية لدى العاملين بها.

**7)** دراسة قام بها هشام عباس سنة 1994 يدعو فيها الاهتمام بتسويق الخدمات في المكتبات.

**8)** دراسة ميدانية قامت بها حسناء محجوب تخص تسويق الإنتاج الفكري العربي عير الانترنيت.

**9)** دراسة قامت بها بن خياط عام 2003 التحديات الكبرى التي تواجه في المكتبات و اقترحت خطط تسويقية لمواجهة ذلك.

**10)** دراسة قام بها شاهين عام 1992 تعرض فيها إلى واقع التسويق في المكتبات المصرية.

**11)** دراسة قام بها سالم 2003 حيث تم عرض تجربة مكتبة جامعة الإمام بن سعود في المملكة العربية السعودية من خلال تقييم الأساليب التي تستخدمها المكتبة في ذلك.

**12)** دراسة ماجستير قامت بها الباحثة حسيبة سطايفي حول أهمية التسويق في المكتبات الجامعية دراسة حالة جامعة منتوري، حيث تعرضت إلى معرفة اتجاهات المكتبيين نحو التسويق في المكتبات الجامعية.

نستخلص من خلال هذا الاستعراض للدراسات السابقة في هذا الميدان ما يلي:

- معظم الدراسات في هذا الميدان تقتصر على وجهة نظر الإدارة نحو تطبيق التسويق في المكتبات الجامعية، ومدى استجابة المكتبيين و أخصائي المعلومات مع مصطلح التسويق و تطبيقاته في المكتبات و مراكز المعلومات.

- قلة الدراسات في ميدان التسويق في المكتبات الجامعية التي تعـــالج إتجاهـــات المستفيدين نحو المكتبات من الوجهة التسويقية.
- لم نعثر على أي دراسة تناولت موضوع تسويق خدمات المعلومات بالمكتبـــات الجامعية على مستوى جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

يمكن أن نقول أن الإنتاج الفكري العربي يفتقر إلى مثل هذه الدراسات بشكل عـــام، وربما تكون هذه الدراسة الحالية، من الدراسات القليلة في هذا الميدان بالنسبة للمكتبات الجامعية العربية بصفة عامة، والمكتبات الجامعية الجزائرية بصفة خاصة، ولاسيما أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تعتبر واحدة من المكتبـــات الجامعيـــة الجزائرية، وهي مكتبة جامعية ناشئة تتطلب تأملا تقويميا لمعرفة جوانب القوة والكفاءة، ونواحي القصور فيها، و معرفة أيضا بعض الحقائق العلمية حول علاقـــة المســـتفيدين بنوعيهما الفعليين و المحتملين، وعلاقة ترددهم بالمكتبة، ومدى استجابة المكتبة لتلبيـــة احتياجاتهم المتنوعة، والمتغيرة من المعلومات، وكذلك مدى الاستفادة مـــن خـــدماتها، وعلاقة ذلك بالأهداف العلمية للجامعة.

**11.1- الدراسة الوثائقية:**

تختص هذه الدراسة بالكشف عن علاقة الاستعارة بفئات المستفيدين من المكتبة والمتمثلين أساسا في المستفيدين الفعليين، وقد أجريت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية :

1- ماهي الأوقات التي يزداد فيها الضغط على بنكي الإعارة؟

2- ماهي المواضيع الأكثر طلبا من قبل المستفيدين؟ من حيث مجموعة من الأبعاد الموضوع، مستوى الارتباط بالتخصصات الموجودة بالجامعة؟

3- ماهي الفئة الأكثر استعارة للوثائق بالمكتبة الجامعية؟

**1.11.1- مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة التدرج من السنة الأولى جذع مشترك إلى السنة الرابعة ليسانس، وطلبة الدراسات العليا، وهيئة التدريس بجامعة الأمير عبد القادر

للعلوم الإسلامية؛ أي جميع رواد المكتبة الذين لديهم بطاقة المكتبة، والذين يحق لهم الاستعارة من المكتبة، والذين قاموا باستعارة كتب من المكتبة.

**2.11.1-الفترة الزمنية:**

تم جمع البيانات الخاصة بالاستعارة خلال الفترة الزمنية الممتدة من شهر سبتمبر إلى غاية شهر أفريل على مدار ثمانية شهور.

**3.11.1-أداة جمع البيانات:**

تم تحصيل البيانات بالاعتماد على المعلومات الأرشيفية الخاصة بالإعارة، والمخزنة على مستوى الخادم الآليServeur لشبكة الإعارة الآلية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

**4.11.1-الإجراءات:**

اتخذنا و أتبعنا في هذه الدراسة الوثائقية الخطوات و الإجراءات التالية:

أولا- تحديد مجتمع الدراسة حسب الخصائص المذكورة سابقا.

ثانيا- تصميم بطاقة جمع البيانات المطلوبة عن الوثائق المستعارة كما يلي:

- البيانات الخاصة بالكتب المستعارة حسب الموضوع.
- البيانات الخاصة بالكتب المستعارة حسب الفترة الزمنية.
- البيانات الخاصة بالكتب المستعارة حسب فئات المستفيدين.

**4.11.1-أساليب المعالجة الإحصائية:**

أستخدم الباحث الاتجاهات العددية والنسب المئوية، كأدوات إحصائية لتجميع و تحليل البيانات المجمعة.

## 12.1- الدراسة الميدانية:

تتناول هذه الدراسة اتجاهات المستفيدين بنوعيهما الفعليين والمحتملين، وعلاقة ذلك بكل من معدلات ترددهم على المكتبة، و مدى إدراكهم لأهميتها، والهدف من هذه الدراسة هو الإجابة على الأسئلة التي طرحها الباحث، و تهتم في مجملها بإلقاء الضوء على دوافع اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة، وللخدمات التي تقدمها وعلاقة ذلك بمدى

ترددهم عليها؛ من أجل الكشف عن الحاجات الحقيقية للمستفيدين، والسعي لتلبية تلك الاحتياجات المكبوتة، بالاعتماد على التسويق كأداة أساسية لإشباع تلك الحاجات بأفضل الطرق. وقد تم تصنيف الأسئلة إلى أربعة مجموعات تبعا لما يعرف في التسويق ب4p المكونة للمزيج التسويقي؛ والمتعلقة بالمنتج، الثمن، الترويج، التوزيع، وتطبيقات هذه العناصر بالمكتبة الجامعية.

**1.12.1-إجراءات الدراسة الميدانية:**

تلزم جميع الدراسات الميدانية الباحث أن يحدد مجال الدراسة، التي هو بصدد القيام بها، وتتلخص الإجراءات، والمجالات التي قمنا بها من خلال دراستنا الميدانية فيما يلي:

**1.1.12.1-المجال الجغرافي:**

هو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية، وينحصر في مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

**2.1.12.1-المجال الزمني:**

أما المجال الزمني للدراسة الميدانية يبدأ من وقت تصميم الاستبيان في شكله التجريبي إلى غاية استرجاعه، و تحليله و استخراج نتائج الدراسة النهائية، وقد أستغرق ذلك من الباحث عموما حوالي 8 أشهر. هذا و قد تمت الدراسة الميدانية بالموازاة مع الدراسة النظرية.

**3.1.12.1-المجال البشري:**

يتمثل في أفراد عينة تؤخذ من المجتمع الأصلي، من مجموع الأشخاص الذين تشملهم الدراسة، وهم المستفيدين الفعليين من مكتبة الجامعة من طلبة التدرج للسنة الرابعة (ليسانس)،و طلبة الماجستير، وهيئة التدريس بجميع تخصصاتهم العلمية بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. أما المستفيدين المحتملين فيتمثلون في الباحثين الأجانب من ذوي مستوى الدراسات العليا من الجامعات الأخرى بدون استثناء جزائرية

أو أجنبية، والموظفين التابعين لجامعة الأمير عبد القـــادر الـــذين يشـــغلون مناصـــب المسؤولية، أو الذين هم بصدد إجراء تكوين معين.

**2.12.1-العينة:**

في غالب الأحيان يكون أفراد الدراسة كبير، بحيث لا يمكن استجواب كافة وحدات المجتمع الأصلي، لأسباب عملية، و لهذا يكون من الأحسن عمليا، ومن المجدي أيضا أن نختار عينة من الأفراد و الفئات لنشكل منها مجتمع البحث، و يصبح مجتمع الدراسة في هذه الحالة هو العينة[9]، و ذلك طبقا لمعايير و طرق متفق عليها. وتعني العينة فـــي البحث العلمي الجزء الذي يختاره الباحث تبعا لطرق محددة ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا صحيحا[10]، بحيث يكون لكل أفراد المجتمع نفس احتمال الظهور وفقـــا لعناصـــر العينة، وقد وقع اختيارنا على العينة العشوائية الطبقية، وعلى ذلك رأينا أن لا تقل نسبة عينة البحث عن **10%** من المجتمع الأصلي مع مراعاة تمثيلها لكل فئات المســـتفيدين من الجامعة، وخارج الجامعة، باعتبار أن الدراسة مسحية في طبيعتها؛ واعتبارا من أن هذا النوع من العينات يطبق في حالة ما إذا كان البحث مركبا بشريا أو وظيفيا.

**1.2.12.1-المجتمع الأصلي للدراسة:**

يحدد الباحث في هذه الخطوة تحديد دقيقا وواضحا المجتمع الأصـــلي لدراســـته[11]، وحيث أن هذه الدراسة تدرس احتياجات المستفيدين، من خلال اعتماد التســـويق كـــأداة علمية للوصول إلى رغباتهم المعلنة و غير المعلنة، فهو يتطلب منا استقصاء اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المعلومات بمكتبة الدكتور أحمـــد عـــروة الجامعيـــة بنـــوعيهم المحتملين و الفعليين، وعليه فإن مجتمع الدراسة يتـــألف مـــن كليـــة الآداب و العلـــوم الإنسانية و كلية أصول الدين و الحضارة و الشريعة الإسلامية، مـــن خـــلال تركيبيـــة بشرية مختلفة من طلبة التدرج متمثلة في طلبة السنة الرابعة ليسانس، الدراسات العليـــا

---

[9]- خليفة، شعبان عبد العزيز.المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات.الجيزة : الدار المصرية اللبنانية، 1997.ص.ص.148. 149 .

[10]- بـــن مرســـلي،أحمد. منـــاهج البحـــث العلمـــي فـــي علـــوم الإتصـــال.بـــن عكنـــون.ديـــوان المطبوعـــات الجامعية،2005.ص.170..

[11]- عبيدات،ذوقان؛ عدس،عبد الرحمان؛عبد الحق،كايد.البحث العلمي:مفهومه و أدواته و أساليبه.عمان:دار محمد بدوي للنشر و التوزيع،(د.ت.).ص.106.

و هيئة التدريس.أما فئة المستفيدين المحتملين فتتمثل في الباحثين من خارج الجامعة، وموظفي الجامعة.

**2.2.12.1-العينة التجريبية:**

وقع الاختيار على عينة عشوائية من 20 فرد من الكليتين باختلاف أقسامها، بحيث قمنا بتوزيع نسخة تجريبية من الاستبيان على هذه العينة ومتابعتها. وبعد استرجاع الاستمارات الموزعة لاحظنا بأن أفراد العينة وجدوا صعوبة في الإجابة على الأسئلة؛ لصعوبة وغموض بعض الألفاظ المستخدمة في صياغة الأسئلة مما جعل مجموعة كبيرة من أفراد العينة تحجم عن الإجابة على بعض الأسئلة، وما فسرناه بعدم قدرتهم في فهم للأسئلة المطروحة، مما اضطرنا لإعادة صياغة الألفاظ المستخدمة،و تغيير بعض الأسئلة و حذف البعض الآخر.

**3.2.12.1-العينة النهائية:**

بعد تحديد قائمة أفراد المجتمع الأصلي، يصبح اختيار العينة أمرا لابد منه، حينما يكون حجم المجتمع الذي يقوم الباحث بدراسته كبيرا[12].ولهذا الاعتبار فإن هذا الأخير كبير جدا يستحيل معه توزيع استمارة الاستبيان على جل رواد المكتبة من المستفيدين الفعليين والمحتملين، و لهذا قام الباحث باختيار نموذج العينة الطبقية العشوائية التي من خلالها يمس جميع فئات المبحوثين، من طلبة التدرج للسنة رابعة ليسانس، وطلبة الدراسات العليا، وهيئة التدريس بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية مكونة بذلك فئة المستفيدين الفعليين، ثم فئة المستفيدين المحتملين و تتمثل في كل من الموظفين التابعين للجامعة و الباحثين الأجانب، ممن يظهرون مستوى الدراسات العليا؛ باعتبار أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر تمنحهم حق الانخراط بالمكتبة، والحق في الإعارة الداخلية مقابل تقديم نسخة من مذكرة الماجستير أو رسالة الدكتورة المحضر لها عند إتمامها.

---

[12]ملحم، سامي.مناهج البحث في التربية و علم النفس.عمان:دار المسيرة، 2000.ص.219.

حيث بلغت عينة الدراسة 143مستفيد. بنسبة 10% وقد تم الاعتماد على ســجلات المنخرطين بالمكتبة، و الجدير بالذكر أننا استطاعنا استرجاع الاستمارات التي وزعــت بنسبة 100% ب 100%، كما يجب الإشارة أيضا أن أفراد العينة أظهروا تعاونهم معنا بشدة بصورة لم نكن نتوقعها، وتوضح الجداول التالية توزيع أفراد فئات العينة المبحوثة حسب المستويات العلمية ، والتخصصات الجامعية حسب الكليتين من المجتمع الأصلي للدراسة.

| الدرجة العلمية | مجتمع الدراسة | عينة الدراسة |
|---|---|---|
| السنة الرابعة | 754 | 79 |
| الدراسات العليا | 218 | 22 |
| هيئة التدريس | 138 | 14 |
| باحثين أجانب | 200 | 20 |
| موظفون بالجامعة | 80 | 08 |
| **المجموع** | **1426** | **143** |

**جدول (01) توزيع أفراد العينة للمجتمع الأصلي للدراسة حسب الفئات العلمية.**

**بيانات أفراد العينة حسب الكليتين:**

| التخصص | المجتمع الأصلي | التكرارات |
|---|---|---|
| اللغة العربية و الدراسات القرآنية | 88 | 09 |
| التاريخ الإسلامي | 106 | 11 |
| تاريخ الجزائر | 44 | 05 |
| اقتصاد إسلامي | 50 | 05 |
| **المجموع** | **288** | **30** |

**جدول (02) توزيع عينة الدراسة لطلبة التدرج السنة الرابعة ليسانس من المجتمع الأصلي حسب التخصصات الجامعية بكلية الآداب و العلوم الإنسانية**

| التخصص | المجتمع الأصلي | تكرارات |
|---|---|---|
| الشريعة و القانون | 90 | 9 |
| الفقه و أصوله | 114 | 11 |
| الدعوة و الإعلام | 74 | 07 |
| العقيدة | 45 | 04 |
| مقارنة الأديان | 98 | 10 |
| الكتاب و السنة | 85 | 08 |
| **المجموع** | **506** | **49** |

**جدول رقم (03) توزيع عينة الدراسة لطلبة التدرج السنة رابعة ليسانس من المجتمع الأصلي حسب التخصصات الجامعية بكلية أصول الدين و الحضارة و الشريعة.**

| الدرجة العلمية / التخصص | دراسات عليا | أساتذة | باحثين أجانب | موظفون |
|---|---|---|---|---|
| الفقه و أصوله | 00 | 02 | 00 | 00 |
| تاريخ | 04 | 02 | 03 | 00 |
| الإعلام و الاتصال | 02 | 00 | 02 | 00 |
| الشريعة و القانون | 03 | 02 | 03 | 04 |
| الاقتصاد الإسلامي | 03 | 01 | 03 | 03 |
| علم النفس | 00 | 01 | 02 | 00 |
| علم الاجتماع | 00 | 00 | 02 | 00 |
| علم المكتبات | 00 | 00 | 02 | 00 |
| كتاب و سنة | 03 | 02 | 00 | 00 |
| العقيدة و مقارنة الأديان الفلسفة | 04 | 02 | 01 | 00 |
| اللغة العربية | 03 | 02 | 02 | 01 |
| **المجموع** | **22** | **14** | **20** | **8** |

**جدول ( 04) عينة الدراسة حسب التخصصات العلمية لفئات المبحوثين (الدراسات العليا، الأساتذة، الباحثين الأجانب و الموظفين بجامعة الأمير عب القادر للعلوم الإسلامية).**

**3.12.1-أدوات الدراسة:**

يعتبر الاستبيان هو الأداة الرئيسية في هذه الدراسة، وقد أعده الباحث من أجل معرفة أراء المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية حول خدمات المعلومات، التي تقدمها المكتبة لمعرفة نوعيتها، وأوجه القصور فيها. ملحق رقم (01) كما أعتمد الباحث أيضا وبشكل جزئي على بيانات الدراسة الوثائقية التي سبق ذكرها في القسم الأول من هذا الفصل. وذلك لدعم بعض النتائج التي أسفر عنها الاستبيان.

**1.3.12.1-الهدف من الاستبيان:**

يتمثل في محاولة جمع البيانات والمعلومات، عن الأسئلة التي تسعى الدراسة من خلالها في الإجابة عنها، ويمكن تحديد هذا الاستبيان ضمن خمسة أبعاد رئيسية، حيث يغطي البعد الأول البيانات العامة عن أفراد الدراسة، من حيث التخصص والشهادة المحصل عليها واللغة الأجنبية التي يتقنها المستفيد، أما البعد الثاني فيتعلق بالتوزيع كجزء من المزيج التسويقي بحيث يشمل البيانات الخاصة بتردد فئات المستفيدين على المكتبة، دوافع ترددهم، أوقات التردد ، وسائل البحث المتوفرة اتجاهاتهم نحو هذه الوسائل..الخ.

أما البعد الثالث فيتعلق بالمنتوج والمتمثل في خدمات المعلومات المتوفرة و غير المتوفرة بالمكتبة.و اتجاهات المستفيدين نحوها...الخ. أما البعد الرابع فيخص الترويج من حيث تحديد وسيلة الاتصال بين المكتبة و المستفيد عبر العلاقات الشخصية ووسائل الإعلان المختلفة، وإلى أي مدى تؤثر هذه الوسائل في اتجاهات تردد المستفيدين على المكتبة. أما البعد الخامس و الأخير فهو يحدد البيئة المنافسة للمكتبة كما يحدد حقيقة سمعة المكتبة، ومكانتها من خلال أراء المستفيدين، كما نحاول في هذا البعد معرفة اتجاهات المستفيدين نحو ترسيم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية.

### 2.3.12.1-تصميم الاستبيان التجريبي:

تم صياغة الصورة الأولى لهذا الاستبيان، من خلال الأسئلة المطروحــة، وعلــى ضوء الأبعاد و المجالات التي تحددت و قد أشتمل على 30 سؤال موزعــة علــى 05 أجزاء.

الجزء الأول: أشتمل على 05 أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين

الجزء الثاني:10 أسئلة تناولت تردد الطلبة على المكتبة، واتجاهــاتهم نحــو القــانون الداخلي للمكتبة، واستعمال وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة.

الجزء الثالث: 06 حيث تم التطرق إلى خدمات المعلومات الموجودة بالمكتبات الجامعية لمعرفة مدى إدراك المستفيدين لهذه الخدمات ومدى درايتهم بهذه الخدمات.

الجزء الرابع: تناولنا فيه05 أسئلة حول علاقة المستفيدين بالمكتبين، ودور الإعلان في تردد المستفيدين على المكتبة.

الجزء الخامس: تناول فيه الباحث04 أسئلة، تدور حول ســمعة المكتبــة، واتجاهــات المستفيدين حول ترسيم خدمات المعلومات.

### 3.3.12.1-صدق أداة الدراسة:

حتى يتأكد الباحث من صدق أداة الدراسة، فقد تم عرض الإستبانة بصورتها الأولى على مجموعة صغيرة من عينة المجتمع الأصلي تتكون من 20 فرد، ومجموعــة مــن الاختصاصين، من هيئة التدريس في قسم علم المكتبات، و كذا قسم الاقتصاد الإسلامي، والدعوة والاتصال بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و قد طلب الباحث منهم إبداء آرائهم حول ملائمة الأسئلة للمحاور التي تنتمي إليها، و مدى مناسبة هذه الأســئلة لأغراض البحث، مع إثرائه بآراء أخرى يرون في إبدائها فائدة فــي تحســين الأداة و تطويرها، وبناء على ردودهم، واقتراحاتهم، قام الباحــث بــإجراء التعــديلات التــي اقترحوها من حذف بعض الأسئلة، وبتغيير بعضها، وإضافة أسئلة أخرى، ونقل أســئلة من مجال إلى أخر.

**4.3.12.1-الاستبيان النهائي:**

يعرف عند بعض المشارقة بالاستقصاء[13]، والاستبيان عبارة عن قائمة تضم مجموعة من الأسئلة التي ترسل إلى عدد من أفراد المجتمع للحصول على حقائق وبيانات[14]. وهو من الأدوات الأساسية لجمع البيانات، وقد تم تصميم الاستبيان النهائي لهذه الدراسة وفقا للمحاور التي ذكرها الباحث أنفا مع تعديلات فقط في الأسئلة تماشيا، والفرضيات الموضوعة في الدراسة. وعليه كانت المحاور كما يلي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الأسئلة من 1 إلى 2

المحور الثاني:توزيع الخدمات (الاستقبال–مكان البحث).

الأسئلة من 1 إلى 19

المحور الثالث المنتج أو خدمات المعلومات بالمكتبة.

الأسئلة من 1 إلى 08

المحور الرابع الترويج ( الاتصال و علاقة المكتبي بالمستفيد)

الأسئلة من 1 إلى 12

المحور الخامس: ثمن الخدمات في المكتبة

الأسئلة من 1 إلى 4

حيث اعتمدنا على كل من الأسئلة المغلقة، والأسئلة المفتوحة، والأسئلة النصف مغلقة، مما يتيح لنا الإحاطة بجميع جونب الموضوع قدر المستطاع.

---

[13]- طاهر، عطية مرسي . إعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه.القاهرة: دار النهضة العربية،2001.ص.98.

[14]- محمد، علي عبد المعطي ، السرياقوسي، محمد. أساليب البحث العلمي.الكويت: دار الفلاح ،1998. ص.457.

# الفصل الثالث: واقع جامعة الأمير عبد القادر ومكتباتها المركزية

**1.3-مسيرة التعليم العالي في الجزائر**

لم يكن التعليم في الجزائر خلال الفترة الاستعمارية، وخاصة التعليم العالي بالجامعة إلا حكرا على فئة قليلة من المجتمع الجزائري، يتمثل على الخصـوص فـي جامعـة الجزائر، حيث لم يقدر عدد الطلبة آنذاك إلا بحوالي المئات، وقد جمعت جامعة الجزائر التي أنشئت عام 1909م.عدة مدارس متخصصة متمثلة في مدرسة العلـوم الطبيـة، مدرسة الآداب، مدرسة القانون مدرسة العلوم و قد كان هذا التعلـيم موجهـا لخدمـة المصالح الفرنسية الاستعمارية فقط .

عند استقلال الجزائر عام 1962م. حرصت على بعث حركت التعليم و التكوين من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف على رأسها القضاء على الجهل و الأمية من جهـة، وتقديم تعليم عال ومتخصص، حتى يتم التحكم في التقنيات والمعارف الحديثة في جميع الميادين الأدبية و العلمية بنوعيها النظرية والتطبيقية من جهة أخرى.

نتيجة لتزايد عدد الطلبة أزداد إنشـاء الجامعـات، والمعاهـد العليـا، والمـدارس المتخصصة، فكانت بالتالي جامعة وهران، وجامعة قسنطينة سنة 1969، ثـم تواصـل إنشاء الجامعات، والمعاهد العليا والمدارس العليا المتخصصة، والمراكز الجامعية، حتى قاربت 60مؤسسة للتعليم العـالي فـي جميـع ميـادين العلـم و المعرفـة، وجميـع التخصصات .

مما جعل عدد الطلبة ينتقل من حوالي 500 طالب عام 1962 إلى 70000 طالبـا هذه السنة مع تخرج مئات الآلاف من هذه المؤسسات[15].

**1.1.3- مسيرة الإصلاح بالجامعة الجزائرية:**

تماشيا مع إنشاء الجامعات و المعاهد العليا والمدارس المتخصصة، وكـان هنـاك عمل دؤوب لإصلاح التعليم العالي، وتجديده وضبط برامجه بما يتماشى و مقتضـيات العصر في تلبية الاحتياجات الجزائرية التنموية في ميـدان التطـور العلمـي، وكـذا

[15]- جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلمية.حصيلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية خلال عشرين عام.عين مليلة:دار الهدى،2004.ص.6.

الاستجابة للأعداد المتزايدة من الطلبة الجزائريين المقبلين على الجامعة من كلا الجنسين، و الجزائر في مرحلة التطور السريع تحتاج إلى تكوين إطارات تتكيف مع تقنيات جديدة، وذلك بالتعود على التفكير و القدرة على الإبداع،و بناء على هذا، فإن القدرة الفنية تقاس بطريقة مستقبلية؛ أي بناء على التطلع إلى المستقبل[16].

حيث ظهر أول إصلاح للتعليم العالي سنة 1971م، الذي أخذ بعين الاعتبار الأهداف الآتية:

- إعداد هيكلة التعليم العالي.
- تجديد البرامج و المناهج حتى تتلاءم مع احتياجات الدولة.
- إنشاء اللجان العلمية و التربوية في جميع المستويات.
- تدعيم تكوين المكونين في الداخل و الخارج.
- الاستعانة بالمتعاونين الأجانب في أغلب دول العالم.
- تحدي الأهداف بكل دقة ووضوح.
- توفير الإمكانيات و الوسائل المساعدة على إنجاح حركة التعليم العالي.

رغم أن مسيرة الإصلاح حققت أهدافها سنة 1971م. بتخرج عشرات الآلاف من الجامعيين في جميع الميادين و التخصصات إلا أن تطوير التعليم و كذا البحث العلمي لم يرقى إلى مستوى الإصلاح الذي يواجه كل المتطلبات و الاحتياجات التي تواجه الجامعة الجزائرية مثل:

- تزايد عدد الطلبة سنة بعد أخرى.
- النزيف الكبير في هجرة هيئة التدريس من متعاونين و جزائريين.
- التخلي عن سياسة تكوين المتكونين.
- قلة هياكل الاستقبال وتقادم الوسائل والتجهيزات والوثائق والكتب، والمكتبات...الخ.

[16] - بن أشنهو، مراد.نحو الجامعة الجزائرية:تأملات حول مخطط جامعي.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية،[د.ت.].ص.4.

انطلاقا من هذه النقائص جاء مشروع إصلاح المنظومة التربوية الجديد في التعلـيم العالي في السنوات الأخيرة أخذا في الحسبان جميع المعطيـات المتعلقـة بـالظروف الداخلية، والخارجية والعالمية. حيث شارك في إعداد هذا المشروع خبراء من الجزائر و من خارج الجزائر بالاستعانة بتجارب أخرى عربية و غربية. و هذا ما يعرف حالي بمشروع (L.M.D. ) المتمثل في ليسانس ثلاث (03) سنوات، ماستير سـنتان (02)، دكتوراه ثلاث(03)سنوات.

- شهادة ليسانس ←———— مهنية /أكاديمية.
- شهادة ماجستير ←———— مهنية /أكاديمية.
- شهادة الدكتوراه ←———— أكاديمية

هذا ابتداء من سنة 2006/2005م، و سيتواصل إلى غاية 2010م. من خلال توفير جميع الإمكانيات، والوسائل و التأطير والظروف مع إبقاء النظام الحالي متماشيا جنبـا إلى جنب مع الإصلاح الجديد إلى أن ينتهي دون خلق أزمات أخرى قد تزيد في أزمـة قطاع التعليم العالي[17].

**2.3- نشأة وواقع جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:**

تعد جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مؤسسة عمومية ذات طـابع إداري متمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية وزارة التعليم العـالي، والبحث العلمي. وقد أنشئت بموجب المرسوم رقـم 182/84 المـؤرخ فـي 14 أوت 1984م[18]. المتضمن إنشاء جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. وقد سميت باسم الأمير عبد القادر نسبة لمؤسس الدولة الجزائرية الحديثة.

**1.2.3-أهداف الجامعة :**

هدف إنشاء جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية هـو ديمقراطيـة التعلـيم، ومجانيته و كذا تعميمه و تعريبه إذ هي مؤسسة عامة تقوم بمهام التعليم الرسـمي فـي

[17]-جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.المرجع السابق ص.9.

[18]- المرسوم رقم 182/84 المتضمن إحداث جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1984. ص.1206.

مختلف فروعه و درجاته ويكون منها مراكز للأبحـــاث العلميـــة و الأدبيـــة، وتتضـــح الأهداف أكثر فيما يلي:

- تكوين الطلبة تكوينا علميا يتماشى مع متطلبات العصر.
- الإسهام في تطوير البحث العلمي و تنمية الروح العلمية و نشـــر المعـــارف، والدراسات و الأبحاث الإسلامية.
- تكوين إطارات للجامعات و المعاهد الجزائرية المختلفة لاسيما المتخصصـــة في العلوم الإسلامية و كذا المؤسسات التربوية لعدد من الوزارات منها على الخصوص وزارة التربية الوطنية ، الشؤون الدينية و الأوقـــاف، الثقافـــة، الاتصال و العدل ..إلخ.

بين المرسوم رقم 182/84 المتضمن إنشاء الجامعة المقاييس المدرسة في هذه الجامعة على مستوى الليسانس و الدراسات العليا كالآتي :

- الشريعة و أصول الفقه.
- أصول الدين و الدعوة الإسلامية.
- علوم القرآن و علوم الحديث.
- اللغة العربية و الحضارة الإسلامية

بعدها جاء المرسوم رقم 177/86 المؤرخ في 5 أوت 1986م. ليتمم الأحكام المتعلقـــة بتنظيم جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و سيرها.

وهذا من خلال مضمون المادة الأولى منه التي تحدد عدد المعاهد التـــي تتكـــون منهـــا جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و اختصاصات كل منها و هي:

- معهد الشريعة
- معهد أصول الدين
- معهد الحضارة الإسلامية

و في غضون سنة من صدور المرسوم السابق جاء قرار وزاري مشترك مـــؤرخ فـــي 26 ماي 1987م. يحدد التنظيم الإداري لجامعة الأمير عبد القادر للعلـــوم الإســـلامية،

وهذا عملا بالمرسوم 544/83 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعات، بحيث أوضحت المادة الثانية من القرار الوزاري المشترك، أن الهيكل التنظيمي للجامعات يتكون من:

- رئاسة الجامعة.
- المصالح المشتركة.
- المعاهد.

وقد جاء مرسوم تنفيذي جديد رقم 253/98[19] المعدل و المتمم للقانون رقم 544/83[20] المتضمن الهيكل التنظيمي النموذجي للجامعة، ومضمون هذا المرسوم هو نظام الكليات على مستوى الجامعات، وبالتالي ألغي نظام المعاهد و أستبدل بنظام الكليات التي تنقسم بذاتها إلى أقسام تقنية، وإدارية مشتركة بالإضافة إلى مكتبة مركزية.

كما أوضح المرسوم التنفيذي الجديد هيكلة مجلس التوجيه للجامعة، بحيث أضاف إليه عمداء الكليات.

يعتبر هذا القانون عام يتعلق بكافة الجامعات الجزائرية، وقد خص القانون جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بمرسوم تنفيذي رقم 388/98 المؤرخ في 1998/12/02م[21]. الذي يعدل المرسوم رقم 177/86 المؤرخ في 05 أوت 1986م[22]، ويتم الأحكام المتعلقة بتنظيم جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بحيث نشأ بها كليتان هما:

**2.2.3- كلية أصول الدين و الحضارة الإسلامية و تضم :**

- الجدع المشترك.
- الشريعة و القانون.

---

[19]- المرسوم التعديلي رقم 253/98 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1983. ص.4.

[20]- المرسوم رقم 544/83 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1983. ص.2420.

[21]- المرسوم رقم 388/98 المتضمن تنظيم وسير جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1986. ص.13.

[22]- المرسوم رقم 177/86 المتضمن تنظيم وسير جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1986. ص.1277.

- الفقه و أصوله.
- الدعوة و الإعلام.
- العقيدة و مقارنة الأديان.
- الكتاب و السنة.

**3.2.3- كلية الآداب و العلوم الإنسانية و تضم:**

- اللغة العربية و الدراسات القرآنية.
- التاريخ الإسلامي.
- التاريخ الجزائري.
- الاقتصاد الإسلامي.

ألغيت جميع الأحكام المخالفة لهذا المرسوم، وقد جاء مرسوم تنفيذي جديد رقم 279/03 مؤرخ في 23 أوت 2003م[23]. يتضمن مهام الجامعة، والقواعد الخاصة بتنظيمها، وتسيرها، ويهدف إلى تحديد مكونات الجامعة من مجلس الإدارة، والمجلس العلمي، والكليات والمعاهد والملحقات، بحيث نلاحظ من خلال هذا المرسوم أنه جمع بين نظام الكليات، ونظام المعاهد في أن واحد، ونظم الهيكلة الإدارية بكل منهما (من مجالس و هيئات إدارية ...إلخ)،أما بالنسبة للهياكل القاعدية بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية فهي تتكون الهيكل البيداغوجي والهيكل الإداري.

**4.2.3- المجتمع الأكاديمي بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:**

| الطلاب و أعضاء هيئة التدريس | العدد | لنسبة المئوية |
|---|---|---|
| طلاب التدرج | 2329 | %86.75 |
| طلاب ما بعد التدرج | 218 | %8.11 |
| هيئة التدريس | 138 | %5.13 |
| المجموع | **2685** | **%100** |

**جدول (05): صورة مجتمع الجامعة الأكاديمي للسنة الجامعية 2006/2005**

[23]- المرسوم رقم 182/84 المتضمن تحديد مهام جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2003. ص.4.

تضم جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية حسب الجـدول رقـم **(05) 2685** مسجل علمي ما بين طالب وأستاذ، وإذا دققنا النظر في بعض تفاصـيل صـورة هـذا المجتمع الأكاديمي فإننا سوف نلاحظ أن طلاب المرحلة الجامعية الأولى؛ أي مرحلـة التدرج يمثلون القطاع الأكبـر مـن المجتمـع الأكـاديمي؛ إذ يمثـل عـدد الطـلاب نحو86.75% من المجموع الكلي، كما يشكل العدد نحو 91.44% من مجموع الطلاب بالجامعة.

ويلاحظ من الجدول رقم **(6)** في الصفحة81 أن أكبر عدد من الطلاب يقع في كلية أصول الدين، والحضارة و الشريعة بعدد 1185 طالب، ثـم كليـة الآداب و العلـوم الإسلامية بعدد 655 طالب، وأخيرا طلبة الجدع المشترك 489طالب.

أما فيما يخص التخصص الدقيق داخل كل كلية، فإننا نلاحظ بأن التـاريخ بفرعيـه الإسلامي و الجزائري يحتل الصدارة بمجموع 317 طالب، ثم اللغـة العربيـة ب222 طالب، وأخيرا الإدارة و الاقتصاد ب116 طالب،أما فيما يخص كلية أصول الدين فنجد أن تخصص العقيدة و مقارنة الأديان يحتل الصدارة بمجموع يقدر ب222 طالـب ثـم الفقه وأصوله ب298 طالب فالشريعة و القانون 199طالب، ويأتي في المؤخرة كل من الكتاب والسنة و الدعوة و الإعلام على التوالي ب144 و 131 طالب مـع ضـرورة تسجيل ملاحظة خاصة بالجدع المشترك المقدر عدده ب191 طالب ويشترك فيـه كـل من الكتاب و السنة ، العقيدة و الدعوة و الإعلام. **أنظر الجدول رقم (06).**

فإذا انتقلنا إلى الدراسات العليا .فإننا نلاحظ مايلي:( أنظر الجدول **رقم 8 و9)** فـي الصفحة 83

1- أن نسبة طلبة ما بعد التدرج (الدراسات العليا) هي **8.11%** من المجتمـع الأكاديمي ككل بعدد يقدر ب218 طالب.

2- تنوع فئات طلاب الدراسات العليا التالي **(أنظر الجدول رقم 9)** الصفحة83:

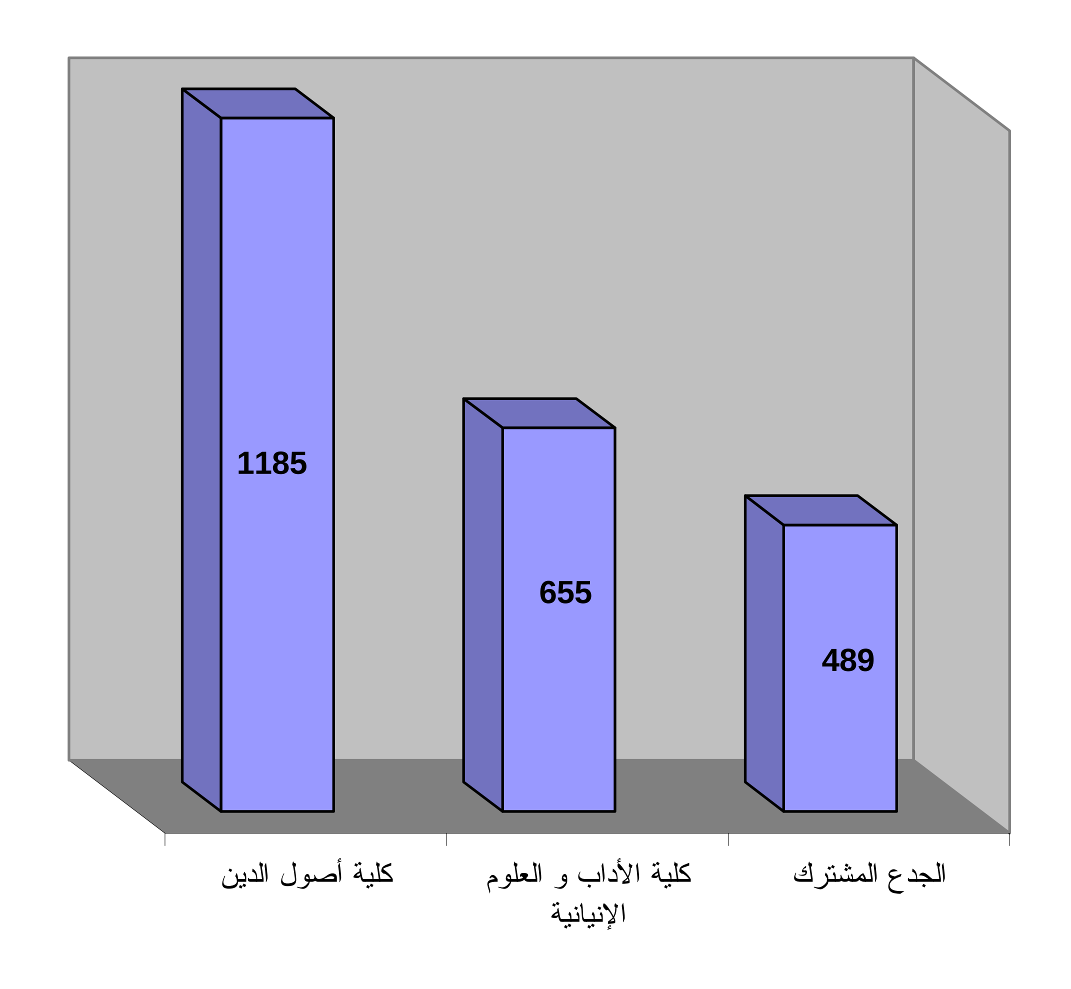
- الماجستير113 بنسبة **51.84**
- الدكتوراه 105 بنسبة **48.16**

3 – توجد الدراسات العليا في كلا الكليتين بالجامعة الإسلامية و أقسامها البالغ عـــددها 08 أقسام (**أنظر الجدول رقم 7 و8**) في الصفحة 82 و83.

4 – تزيد نسبة عدد الطلبة في الدراسات العليا في مرحلة الدكتوراه المسجلين في كليـــة أصول الدين البالغ عددهم 62طالب بخلاف 43 طالب مسجل بكليـــة الآداب و العلـــوم الإنسانية بالمقابل نجد العكس فيما يخص الطلبة المسجلين في الماجستير بكليـــة الآداب، والعلوم الإنسانية هو أكبر من الطلبة المسجلين بكليـــة أصـــول الـــدين و الحضــــارة، والشريعة الإسلامية على التوالي 58 و 55 طالب.

يمثل أعضاء هيئة التدريس 5.13% بمجموع 138 أســـتاذ دائـــم مـــن المجتمـــع الأكاديمي الكلي بالجامعة و يلاحظ بأن أعضاء هيئة التدريس في قطاع العلوم الإسلامية أكبر بكثير من أعضاء هيئة التدريس في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية و الأدب و اللغات بحيث يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في العلوم الإســـلامية 82 بنسبة 59.43% مقابل 38 متخصصين في العلوم الإنسانية و الاجتماعية بنسبة 27.53 % في حين يبلغ نسبة المتخصصين في الأدب واللغات 13.04% بمجموع 18 أســـتاذ **نظر الجدول رقم(10)** في الصفحة84.

| الكلية | القسم | الشعبة | السنة الأولى | | | | السنة الثانية | | | | *السنة الثالثة* | | | | السنة الرابعة | | | | المجموع الجزئي | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | جزائري | | أجنبي | | جزائري | | أجنبي | | جزائري | | أجنبي | | جزائري | | أجنبي | | | |
| | | | ذ | إ | ذ | إ | ذ | إ | ذ | إ | ذ | إ | ذ | إ | ذ | إ | ذ | إ | | |
| الآداب والعلوم الإنسانية | | الجـــــدع المشترك (سنة أولى) | 304 | 184 | / | 01 | | | | | | | | | | | | | 489 | **489** |
| | اللغـــة العربية | اللغـــــة العربيـــــة والدراسات القرآنية | | | | | 37 | 29 | / | / | 46 | 22 | / | / | 52 | 36 | / | / | 222 | **655** |
| | التاريخ | التـــاريخ الإسلامي | | | | | 14 | 34 | / | / | 19 | 43 | / | / | 40 | 66 | / | / | 216 | |
| | | تـــاريخ الجزائر | | | | | 09 | 16 | / | / | 05 | 27 | / | / | 04 | 40 | / | / | 101 | |
| | الاقتصاد والإدارة | اقتصـــاد إسلامي | | | | | 16 | 25 | / | / | 11 | 14 | / | / | 24 | 26 | / | / | 116 | **1185** |
| أصول الدين والشريعة والحضارة الإسلامية | الجدع المشترك | | | | | | 75 | 116 | | | | | | | | | | | 191 | |
| | الشريعة والقانون | الشـــريعة والقانون | | | | | 19 | 34 | / | / | 13 | 43 | / | / | 28 | 62 | / | / | 199 | |
| | الفقـــه وأصوله | الفقـــه وأصوله | | | | | 43 | 48 | / | 02 | 47 | 44 | / | / | 58 | 56 | / | / | 298 | |
| | الدعوة والإعلام | الدعوة إ. اتصال | | | | | | | / | / | 11 | 46 | / | / | 22 | 52 | / | / | 131 | |
| | العقيـدة ومقارنة الأديان | العقيدة | | | | | | | | | 17 | 14 | / | / | 27 | 18 | / | / | 76 | |
| | | مقارنـــة الأديان | | | | | 09 | 21 | / | / | 24 | 34 | | | 16 | 42 | / | / | 146 | |
| | الكتـــاب والسنة | الكتـــاب والسنة | | | | | / | / | / | / | 23 | 36 | | | 28 | 57 | / | / | 144 | |
| | المجموع الجزئي | | 304 | 184 | / | 01 | 322 | 323 | / | 02 | 216 | 323 | / | / | 299 | 455 | | | 2329 | |
| | المجموع | | **489** | | | | **547** | | | | **539** | | | | **754** | | | | **2329** | **2329** |




**شكل (3): توزيع طلبة التدرج بجامعة الأمير عبد القادر للعلــوم الإســلامية للســنة الجامعية 2006/2005**

| الدرجة العلمية | العدد | المجموع |
|---|---|---|
| ماجستير | 113 | |
| دكتوراه | 105 | **218** |

**جدول رقم (07) عدد طلبة الدراسات العليا ماجستير و دكتوراه**

| التخصص | العدد |
| --- | --- |
| **طلبة الدراسات العليا ماجستير** | |
| **التخصص** | **العدد** |
| تاريخ | 10 |
| لغويات | 07 |
| إقتصاد إسلامي | 15 |
| دراسات بلاغية | 14 |
| حضارات المغرب الأوسط | 12 |
| الفلسفة الإسلامية | 14 |
| الأحوال الشخصية | 09 |
| علوم الإعلام و الإتصال | 09 |
| علوم القرآن و التفسير | 15 |
| إ.إسلامي | 02 |
| كتاب و سنة | 04 |
| عقيدة | 01 |
| مقارنة الأديان | 01 |
| **المجموع** | **113** |

**جدول (08) طلبة الدراسات العليا المسجلين في الماجستير حسب التخصص.**

| التخصص | العدد |
| --- | --- |
| **طلبة الدراسات العليا دكتوراه** | |
| **التخصص** | **العدد** |
| اقتصاد | 01 |
| تاريخ | 10 |
| لغة عربية | 32 |
| شريعة و قانون | 03 |
| كتاب وسنة | 16 |
| مقارنة الأديان | 02 |
| العقيدة | 17 |
| الفقه و أصوله | 24 |
| **المجموع** | **105** |

**جدول (09) طلبة الدراسات العليا المسجلين في الدكتوراه حسب التخصص**

| التخصص | علوم إسلامية | علوم اجتماعية | أدب و لغات | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| العدد | 82 | 38 | 18 | 138 |
| النسبة | 59.43 | 27.53 | 13.04 | 99.99 |

**جدول (10) عدد الأساتذة الدائمين حسب التخصص الموسع**

### 1.4.2.3- المجتمع الأكاديمي و مصادر المعلومات:

تتجه الاهتمامات التعليمية و العلمية بالنسبة للطالب في المرحلة الجامعية عادة إلى الاهتمام بالمقررات العلمية في مجال تخصصه بالإضافة إلى الاعتماد على بعض المقررات في التخصصات المجاورة أو المساعدة،فكما قد يطلب من الطالب في هذه المرحلة القيام بإعداد بعض التكليفات الدراسية أو تقارير أو دراسات و بحوث صغيرة. يحتاج الطالب لأغراض الدراسة، و،البحث ما يلي[24]:

- الرجوع إلى كتاب دراسي و/ أو عدد من الكتب المساعدة.
- استخدام بعض المصادر المرجعية مثل الموسوعات و قواميس المصطلحات والأدلة.
- الإطلاع على دراسات منشورة في دوريات متخصصة في بعض الأحيان.
- الرجوع إلى مصادر معلومات سمعية و/ أو بصرية ترتبط بمقررات الدراسة.
- البحث في قواعد البيانات المحسبة أو المليزرة في بعض الأحيان.

أما طالب الدراسات العليا فإنه يقوم في العادة بما يلي:

- دراسة بعض المقررات المتقدمة في مجال التخصص
- إعداد تكليفات دراسية أو تقريرات أو دراسات أو بحوث صغيرة.
- إعداد مخططات مذكرات أطروحات الماجستير أو الدكتوراه.
- إعداد مذكرات و أطروحات ماجستير و دكتوراه.

[24]- عبد الهادي، محمد فتحي.المكتبات و المعلومات العربية بين الواقع و المستقبل.القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب،1998.ص.50.

فيما يتعلق بطالب الدارسات العليا فإنه يحتاج لأغراض البحث و الدراسة إلى ما يلي[25]:

- الرجوع إلى دراسات منشورة في دوريات متخصصة، أو دراسات مقدمة إلى مؤتمرات، أو كتب متخصصة متقدمة في مجال الاهتمام.

- الرجوع إلى الأطروحات في مجال التخصص لتعرف مناهج البحث بها، أو لعدم تكرار ما جاء فيها، أو لاستكمال نقاط معينة، أو للاستفادة منها كدراسات سابقة.

- الرجوع إلى مصادر معلومات سمعية و/ أو بصرية لما لها من ارتباط وثيق باحتياجات الباحثين في بعض التخصصات.

- استخدام الكشافات و نشرات المستخلصات و غيرها من الأدوات البيبليوغرافية والمرجعية.

- البحث في قواعد البيانات المحسبة أو المليزرة، لما لها من قيمة في تقديم البيانات والمعلومات الحديثة ، بصورة أسرع و بدقة أكبر.

يقوم عضو هيئة التدريس في العادة بما يلي:

- تدريس بعض المقررات الأساسية و المتقدمة في مجال التخصص.

- إعداد الكتب الدراسية و الإرشادية، فضلا عن الدراسات التي تساهم في تنمية تخصصه.

- حضور المؤتمرات العلمية و الحلقات الدراسية، و تقديم بعض الأوراق فيها.

- إعداد بحوث و دراسات مبتكرة من أجل الترقي.

- تقديم خدمات و استشارات في مجال الاهتمام.

- الإشراف على مذكرات، وأطروحات الماجستير و الدكتوراه.

- التحكيم العلمي للمقالات و الرسائل و ما إلى ذلك.

دائما حسب الدكتور فتحي محمد عبد الهادي فإن عضو هيئة التدريس يحتاج لأغراض التدريس و الدراسة و البحث إلى ما يلي:

---

25 -

– الرجوع إلى دراسات منشورة في دوريات متخصصة، أو دراسات مقدمة إلى مؤتمرات، أو كتب متخصصة، أو أطروحات في مجال الاهتمام.

– الرجوع إلى وثائق و نشرات و تقارير في مجال التخصص.

– استخدام الكشافات و نشرات المستخلصات، وغيرها من الأدوات البيبليوغرافية والمرجعية.

– البحث في قواعد البيانات المحسبة و المليزرة[26].

استنادا هذه الخصائص المتباينة بين أفراد المجتمع الأكاديمي من طلبة تدرج، وطلبة الدراسات العليا، وأفراد هيئة التدريس؛ يتضح لنا جليا أهمية دور المكتبة في الجامعة، وما مدى ارتباط المجتمع الأكاديمي الجامعي بها، فهي تمده بمصادر المعلومات التي يحتاجها في دراساته، وبحوثه لتلبي الاحتياجات المتنوعة والمتغيرة لهؤلاء المستفيدين بما تملكه من مصادر وما تقدمه من خدمات.

### 3.3- واقع مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:

ضمن التوجهات الحديثة للمكتبات الجامعية التي أصبحت تمثل نظام معلومات متخصص، هدفه الرئيسي تزويد المستخدمين بنوعية جيدة من المعلومات الملائمة لتخصصاتهم، وذلك بالاعتماد على الأساليب الجديدة للإطار المكتبي في إغناء وتطوير وتحديث الموارد المكتبية وفقا لتوجهات المستفيدين،وكذلك العمل على تزويدهم بمهارات البحث عن المعلومات، والعمل على تطوير نظام معلومات المكتبة بما يجعله أكثر فائدة وأسهل استخداما باستعمال وسائل التكنولوجيات الحديثة، وسعيا منها إلى العمل ضمن هذا السياق. فإن مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تحاول تسخير كل الوسائل البشرية و المادية المتاحة، لتحقيق أهداف المكتبة، وتقديم خدمات نوعية ضمن المواصفات المذكورة.

وتأتي هذا الدراسة، للتعريف بالمعطيات الحالية للمكتبة الجامعية، ومختلف مصالحها، وأقسامها مع تقديم أهم الوظائف وكذا خدمات المعلومات التي تقدمها لروادها

---

[26]-عبد الهادي،محمد فتحي.المرجع السابق.ص.52.

من طلبة، أساتذة، وباحثين بنوعيهما الفعليين و المحتملين مـــع إعطـــاء الإحصـــاءات الخاصة بمختلف الأوعية الفكرية لرصيد المكتبة في الوقت الحالي.

**1.3.3- التعريف بالمكتبة:**

بموجب المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 04 أوت 1984 أنشئت جامعـــة الأميـــر عبد القادر للعلوم الإسلامية وهي مِؤسســـة عموميـــة تتمتـــع بالشخصـــية المعنويـــة، والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ابتداء من تاريخ تدشين الجامعة في سبتمبر1984 لم تكن بناية المكتبة جاهزة ممـــا دفع الإدارة آنذاك إلى الاستعانة بقاعة كبيرة من قاعات الطابق السفلي للجامعة، فحولته إلى مكتبة مؤقتة دام استعمالها حوالي تسع (09) سنوات. وفي سبتمبر سنة 1993 تـــم التدشين الرسمي لمكتبة الجامعة، وسميت نسبة إلى عميدها السابق المرحوم" أحمد عروة " وبالرغم من بعض النقائص التقنية التي يحتمل توفرها في بنايات المكتبات الجامعيـــة، فالمكتبة الجديدة تتوفر على مخزن لحفظ الكتب، وقاعتي للمطالعـــة الداخليـــة للطلبـــة والطالبات ،جناح خاص بالأقسام الإدارية والفنية ، قاعة للمراجع و المصادر و مقارنة الأديان والمكتبة الإلكترونية، وفضاء خاص بالمكفوفين، قسم الإعلام الآلي وقاعة توفر خدمات الانترنيت، قسم خاص بالصيانة و التجليد.

كما توجد أقسام فرعية للمكتبة تتمثل أساسا في كل من قسم الـــدوريات و الرســـائل الجامعية، المكتبة الرقمية ومكتبة الأساتذة و قسم المخطوطات، وهم ؟أقسام مستقلة مـــن حيث الموقع والمبنى، ولكنه تتبع المكتبة الأم إداريا وفنيا.

حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجـــب 1425 هجـــري الموافـــق لـــ24 أوت 2004 ميلادي الذي يحدد التنظيم الإداري لمديريـــة الجامعـــة و الكليـــة، والمعاهد، وملحقة الجامعة، ومصالحها المشتركة، حسب المـــادة 21 تتكفـــل المكتبـــة المركزية للجامعة بالمهام التالية[27]:

[27]- القرار الوزاري المشترك. المتضمن تنظيم الإداري لمديرية الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2004. ص.19.

- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحـدث الطـرق للمعالجـة، والترتيب.
- مساعدة مسئولي مكتبات الكليات و المعاهد في تسيير الهياكـل الموضـوعة تحـت سلطتهم.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية و التحيين المستمر لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة و الأساتذة.
- مساعدة الأساتذة و الطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية.

**2.3.3- أقسام المكتبة:**

تتألف مكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية من ثلاثة أقسام، يترأسها مدير المكتبة الذي يتولى التسيير و الإشراف علـى مختلـف وظائفهـا ومصالحها، كما يقوم بالتخطيط للدراسات المستقبلية بالإضافة إلى تولي المهـام العلميـة للمكتبة.

**1.2.3.3- القسم الإداري:**

يتولى المهام الإدارية الخاصة بتسيير مختلف مصالح المكتبة، بالإضافة إلى تنظـيم شؤون العمال الإدارية و المستفيدين من المكتبة، و يتولاه متصرف إداري.

**2.2.3.3- الأقسام العلمية و الفنية:**

تشمل أربعة مصالح هي كالتالي :

- مصلحة الاقتناء.
- مصلحة المعالجة.
- مصلحة البحث البيبليوغرافي.
- مصلحة التوجيه.

تشترك مع بعضها في معالجة الأوعية الفكرية من كتب و دوريات ورسائل جامعية بالاعتماد على التقانين الدولية الموحدة في هذا الميدان وكذا الإجابة علـى استفسـارات وتساؤلات رواد المكتبة ...الخ . وتتضح أساسا فـي أعمـال التصـنيف، والفهرسـة،

والتكشيف، ويشرف عليها محافظ مكتبة وأربع ملحقين بالمكتبات الجامعية يساعدهم في ذلك ثلاثة مساعدين أبحاث ومعاون تقني في المكتبات ، موزعين على المكتبة المركزية، ومكتبة الأساتذة والباحثين، وقسم الدوريات، والمكتبة الرقمية، هؤلاء جميعا يشكلون اللجنة العلمية للمكتبة.

**3.2.3.3- قسم الإعلام الآلي:** وهو همزة الوصل بين كل أقسام ومصالح المكتبة فهو أداة الربط بينها من خلال الشبكة المحلية التي توفر برامج الإعلام الآلي فيما يخص المعالجة و التسيير و الإعارة بالإضافة إلى ربط المكتبة بقواعد المعلومات في إطار شبكة الانترنيت. و يشرف عليه 02 تقنيين في الإعلام الآلي.

**3.3.3- فروع المكتبة:**

**1.3.3.3- قسم الدوريات:**

أنشئ هذا القسم سنة 1993 ليلبي حاجات المستفيدين من مختلف عناوين الدوريات المتخصصة و الشاملة كما يتضمن هذا القسم الرسائل الجامعية والنشرات، والتقارير، والأدلة، والبحوث، والملتقيات...إلخ. ويشرف على هذا القسم أخصائي في المعلومات متحصل على شهادة الليسانس في علم المكتبات.

**2.3.3.3- المكتبة الرقمية:**

تعتبر أول مكتبة رقمية على المستوى الوطني ،تسمح بالمحافظة على الأوعية النادرة – المخطوطات ،أمهات الكتب- وتتيح للمستعمل فرصة استغلال رصيد المكتبة في شكل رقمي عن طريق شبكتي الأنترنات و الانترنيت ،و يشرف على هذا القسم مجموعة عمل تتكون من أخصائيين في علم المكتبات و02 مهندسين في الإعلام الآلي.

**3.3.3.3- مكتبة الأساتذة:**

تعتبر مكتبة الأساتذة من أزخر أقسام المكتبة الجامعية لكونها تضم زبدة ما جمعه شيوخ وعلماء أفنوا أعمارهم في خدمة العلم و المعرفة و يشرف عليها علميا ملحق بالمكتبات الجامعية مع عونين.

**4.3.3.3- قسم المخطوطات:**

يعتبر المخطوط من أبرز نواتج الحضارة الإسلامية حيث لقي عنايـة فائقـة علـى الصعيدين المادي و الفكري مما أسهم في تسجيل الذاكرة الإنسانية و تخـزين تجاربهـا، وخبراتها و معارفها للباحثين و في هذا المسعى استطاعت المكتبة أن تجمـع و تعـالج حوالي 719 مخطوط في مختلف المواضيع و العلوم الكثير منها لم يأخـذ حظـه مـن الدراسة والتحقيق.

**5.3.3.3- قسم المراجع و مقارنة الأديان:**

إن المهمة الأساسية لقسم المراجع هي مساعدة جمهور المستفيدين في لحصول على المعلومات من خلال مجموعة من المراجع بحيث يمتد نمط هذه الخدمة من الإجابة على سؤال بسيط ويتعداه ليشمل تزويد القارئ بالمعلومات التي تتطلب بحثـا ببيليوغرافيـا، ويشمل هذا القسم على القواميس، والموسوعات، وكتب المراجع، والكتب النـادرة فـي مجال مقارنة الأديان، ويشرف على هذا القسم أخصائي في المعلومات.

**6.3.3.3- قسم خاص بالمكفوفين:**

هو فضاء أستحدث مؤخرا ليلبي ألاحتياجات المكفوفين من المعرفـة كبـاقي فئـات المستفيدين من خدمات المكتبة، ويضم هذا القسم مجموعة من الكتب و الدوريات بخـط البريل. وتابع احتياجاتهم مباشرة أخصائي في المكتبات بالإضافة إلى مدير المكتبة.

**7.3.3.3- قسم خدمات الانترنيت:**

يعتبر قسم خدمة الانترنيت مكسبا آخر لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر فهـو يعمـل على تلبية احتياجات المستفيدين فيما يتعلق بالإستشـهادات أو المراجـع الببيليوغرافيـة للوثائق الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الانترنيت حيث أن لهذه الوثائق خصائص تنفـرد بها و التي أفرزتها التكنولوجيا المستخدمة في إنتاجها، وهو مفتـوح لطلبـة الدراسـات العليا، ويشرف عليه أخصائي في الإعلام الآلي.

**8.3.3.3 - المكتبة الإلكترونية:**

هي مكتبة استحدثت حديثا تماشيا مع تطورات التكنولوجيات المتلاحقة فـي ميـدان المكتبات، و في ميدان تطور الأوعية الفكرية من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكترونـي

المتمثل أساسا في قراءة الأقراص المضغوطة و يشتمل هذا القسم على مجموعة من الحواسيب، وضعت أساسا لتلبية حاجات المستفيدين من جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية لطالبي المعلومات من هذا النوع. و تتوفر المكتبة الجامعية الدكتور أحمد عروة على رصيد معتبر من الأقراص المضغوطة تمثل أنواع مختلفة من المعرفة العلمية من العلوم الشرعية، اللغة، التاريخ، الفلك ...الخ و يشرف على هذا القسم مختص في الإعلام الآلي.

**4.3.3- خدمات المكتبة:**

يتضح مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات في كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من اجل استخدام مصادرها ومقتنياتها احسن استخدام من خلال توظيف جميع الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ، ممثلة في العاملين لديها، من اجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث للمعرفة او إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات تتضح فيما يلي :

*الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة .

* الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة.

تستلزم هذه الخدمات مجموعة من العوامل حتى يتسنى تقديم خدمات نوعية تلبي احتياجات المستفيدين المتنوعة تتمثل أساسا في:

1- مخصصات مالية أو موازنات كافية

2- مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأشكالها.

3- كوادر بشرية مؤهلة و مدربة على تقديم هذه الخدمات .

4- بيئة و جو عام و تسهيلات مناسبة للقراء و المطالعة و البحث.

**1.4.3.3- خدمات البحث:**

هذا النوع من الخدمات تقدمه مكتبة الدكتور أحمد عروة الجامعية عبر مختلف وسائل البحث المتوفرة لديها بهدف تلبية احتياجات المستفيدين من مختلف الأوعية الفكرية في الظروف المناسبة و في أسرع وقت ممكن و بأقل جهد و لتحقيق هذه

الشروط فإن المكتبة تقدم خدمات البحث عن طريق الفهارس المحزومة وعن طريق مساءلة قاعدة البيانات المحلية مباشرة.

**1.1.4.3.3- البحث بالفهارس المحزومة:**

فهارس مطبوعة تحتوي على بطاقات الفهرسة و فق التقانين الدولية في هذا المجال للأوعية الفكرية و يتم البحث فيها يدويا حسب الموضوع.

**2.1.4.3.3- البحث بمساءلة قاعدة المعلومات عن طريق الحاسوب:**

تتم هذه الطريقة بمساءلة قاعدة البيانات الخاصة بالأوعية الفكرية الموجودة بالحاسوب عن طريق العنوان أو كلمة من العنوان، المؤلف أو جزء من اسم المؤلف أو عن طريق رقم التصنيف أو بواسطة الكلمات المفتاحية التي تدل على موضوع الوثيقة المراد البحث عنها.

**2.4.3.3- خدمات الإعارة:**

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، واحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتتم الإعارة لفئات مختلفة من المجتمع من طلبة تدرج، ودراسات عليا ، أساتذة وباحثين وإداريين. و تقدم المكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نوعين من الإعارة :

**1.2.4.3.3-الإعارة الداخلية:**

التي تحقق مبدأ الثنائية الكتاب و القارئ مباشرة دون وسيط وفقت لنظام الرفوف المفتوحة.

**2.2.4.3.3- الإعارة الخارجية:**

هي الإعارة التي يستطيع المستفيد فيها إخراج المادة العلمية التي يحتاجها ليطلع عليها خارج المكتبة محددة بفترة زمنية وفق الضوابط التالية:

* يسمح للطلبة باستعارة 03 كتب لمدة أقصاها 15 عشرة يوم مع التجديد مباشرة بعد هذه المدة لمرة واحدة.

* يسمح للأساتذة باستعارة 05 كتب لمدة أقصاها 15 يوم مع التجديد مباشرة بعد هذه المدة لمرة واحدة.

**5.4.3.3- خدمة توجيه القراء و الرد على استفساراتهم:**

تتمثل في المساعدة الشخصية المباشرة للقراء الذين يبحثون عن المعلومات، والتحقق من الاستخدام المتكامل لمصادر المعلومات من خلال تفاعل حقيقي مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة و تقديم الإجابة المطلوبة. ويقوم بها ملحق في المكتبات الجامعية وفق مهام التوجيه و الإرشاد.

**5.3.3- الموارد البشرية بالمكتبة:**

يتكون طاقم مكتبة الدكتور أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية من 58 موظف، موزعين على مختلف المصالح، والأقسام، والجدول التالي يوضح الوضعية الحالية لعمال المكتبة[28]، وللتذكير فإن عدد العمال بالمكتبة هو في تغير دائم وفق ما تقتضيه مصلحة المكتبة.

[28]- بن عميرة ،عبد الكريم. تقرير علمي حول مكتبة د.أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.2005 .ص.ص. 16.15 .

| العدد | الرتبة المهنية |
|---|---|
| 01 | محافظ بالمكتبات الجامعية |
| 05 | ملحق بالمكتبات الجامعية |
| 03 | مساعد بالمكتبات الجامعية |
| 05 | عون تقني بالمكتبات الجامعية |
| 01 | متصرف إداري |
| 02 | مهندس دولة في الإعلام الآلي |
| 02 | تقني سامي في الإعلام الآلي |
| 01 | مساعد إداري رئيسي |
| 02 | مساعد إداري |
| 01 | عون إداري |
| 03 | عون رقن |
| 01 | عون مهني متخصص في آلات النسخ |
| 02 | عون مهني متخصص في التجليد |
| 17 | عامل من فئة الصنفOP3 |
| 05 | عامل متعاقد |
| 07 | عامل بالساعات |
| **58** | **المجموع** |

**جدول (11): توزيع الموارد البشرية بالمكتبة حسب الوظيفة[29]**

جميع الأصناف المهنية التي تتطلبها المكتبة الجامعية من المـــوارد البشـــرية متـــوفرة بالمكتبة، بغض النظر عن عددها و هي بالتالي تمثل نقطة من نقاط القوة بالنسبة للإدارة

29- بن عميرة، عبد الكريم. المرجع السابق.ص.18.

العلمية بصفة عامة، ولتسويق بصفة خاصة لرفع مستوى أداء الخدمات بالمكتبة، إذا ما تم التحكم فيها من حيث التسيير والترشيد.

| الرتبة المهنية | العدد |
|---|---|
| محافظ المكتبة | 01 |
| ملحق بالمكتبات الجامعية | 05 |
| مساعد بالمكتبات الجامعية | 03 |
| عون تقني بالمكتبات الجامعية | 05 |
| **المجموع** | **14** |

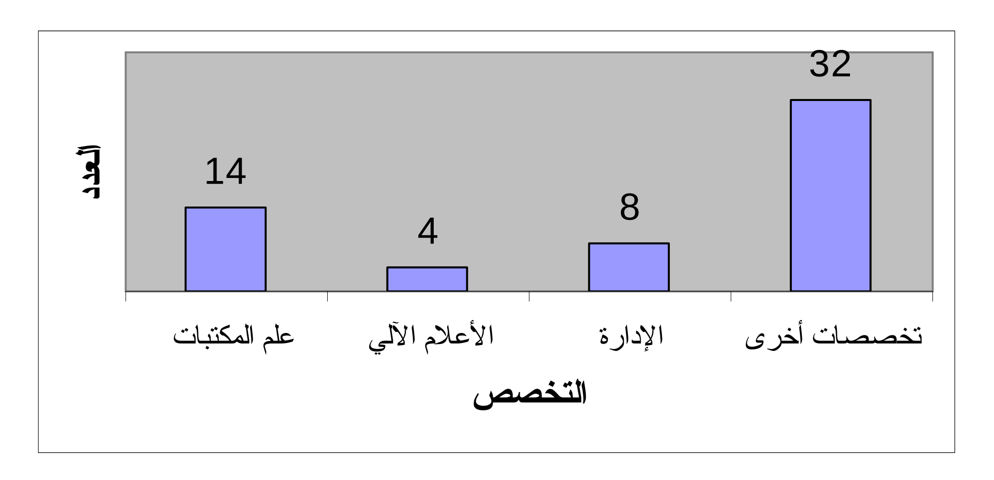
**جدول (12): عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات حسب الرتبة المهنية.**

أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تحتوي على جميع الرتب المهنية، وفقا للتخصص في علم المكتبات. و بالتالي فإن المكتبة تتجه بمواردها البشرية المتخصصة نحو الإحترافية و هذه ميزة من ميزات نقاط القوة بالمكتبة.

| التخصص | العدد | النسبة |
|---|---|---|
| علم المكتبات | 14 | ٪24.13 |
| الإعلام الآلي | 04 | ٪6.90 |
| الإدارة | 08 | ٪13.80 |
| تخصصات أخرى | 32 | ٪55.17 |
| **المجموع** | **58** | **٪100** |

**جدول (13): الاتجاهات العددية للموظفين بمكتبة د.أحمد عروة الجامعية وفقا التخصص**

يشكل عدد العمال بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية في التخصصات الأخرى من أعوان أمن و أعوان الدعم وعمال النظافة. العدد الأكبر **ب32** عامل من موظفين المكتبة، أي بنسبة_**55.17**٪ ، ثم الموظفين المتخصصين في علم المكتبات بعدد **14** موظف بنسبة، **24.13**٪ مختص، والمتخصصين في الإدارة بعدد قدره **08**، بنسبة **13.80**٪، وهي نسبة كبيرة مقارنة مع حجم الأعمال الإدارية بالمكتبة، وتمثل هذه الميزة نقطة ضعف بالنسبة للمكتبة باعتبار ان هؤلاء الموظفون يشغلون مناصب عمل لا تتناسب ومؤهلاتهم العلمية المطلوبة في المكتبات. مما يؤدي إلى التقليل وكبح مردودية الأداء النوعي في خدمات المعلومات بالمكتبة. أما المختصين في الإعلام الآلي فيبلغ عددهم 04 بنسبة **6.90**٪ موظف، وهو عدد معقول نظرا للمهام التي يقومون بها، ونظرا أيضا للتوجهات الجديدة للمكتبة ابتداء من أتمتة الوظائف المكتبية إلى غاية المكتبة الإلكترونية والرقمية للمكتبة الجامعية.




**شكل_(4): أعمدة تكرارية توضح الاتجاهات العددية لعمال المكتبة**

### 6.3.3-رصيد المكتبة:

تحتوي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية على رصيد معرفي من دوريات (مجلات،تقارير،ندوات،ملتقيات..)، كتب، مخطوطات، وكتب البريل، و وثائق غير مطبوعة من مواد سمعية و سمعية بصرية، أقراص مضغوطة، إلى رصيد المكتبة الرقمية والانترنيت. و الجدول التالي يوضح الاتجاهات العددية والنوعية للرصيد المكتبة.

| نوع الوعاء الفكري | العدد (بالعناوين) |
|---|---|
| ❶- عناوين الكتب باللغة العربية Livres en langue Arabe | 15250 |
| **عناوين الكتب المقتناة في 2006/2005 Nouveautés** | 1233 |
| ❷- عناوين الكتب باللغة الأجنبية Livres en langue Etrangères | 1522 |
| ❸- الدوريات Périodiques<br>الدوريات | مجموع رصيد المكتبة من الكتب **005**<br>575 |
| **مقالات (قاعدة معلومات لتكشيف المقالات)** | 3427 |
| **تقارير،مؤتمرات،أدلة ونشرات،جرائد** | 273 |
| **البحوث والدراسات** | 39 |
| ❹- **الرسائل الجامعية**<br>**Thèses** | 1019 |
| ❺- **المخطوطـــات**<br>Manuscrits | 719 |
| ❻- **مكتبة الأساتذة (المكتبات الفرعية) ← المجموع :** | 3745 |
| مكتبة خير الدين..........←<br>مكتبة بدوي .............←<br>مكتبة العياشي الوهراني..←<br>مكتبة الساحلي .......... ←<br>مكتبة خباب.............←<br>مكتبة الحركاتي...........←<br>مكتبة الشطيبي ...........←<br>مكتبة النعيم النعيمي.......← | 626<br>143<br>619<br>418<br>772<br>367<br>300<br>700 |
| ❼- **مكتبـــة مقارنـــة الأديـــان"الآبـــاء البـــيض"**<br>Pères Blancs | 1531 |
| ❽- مكتبـــة البريـــل<br>Braille | 30 |
| ❾- **المكتبة الإلكترونية** (الأقراص المكنزة + الأشرطة الســمعية البصــرية)<br>CD-Rom &K7 Vidéo | 150 CD-Rom<br>25 K7 Vidéo |
| ❿- **المكتبة الرقمية** Bibliothèque Numérique | 1562 |
| **المجمـــــــــوع** | **31203** |

**جدول (14): أنواع الأوعية الفكرية و اتجاهاتها العددية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر[30].**

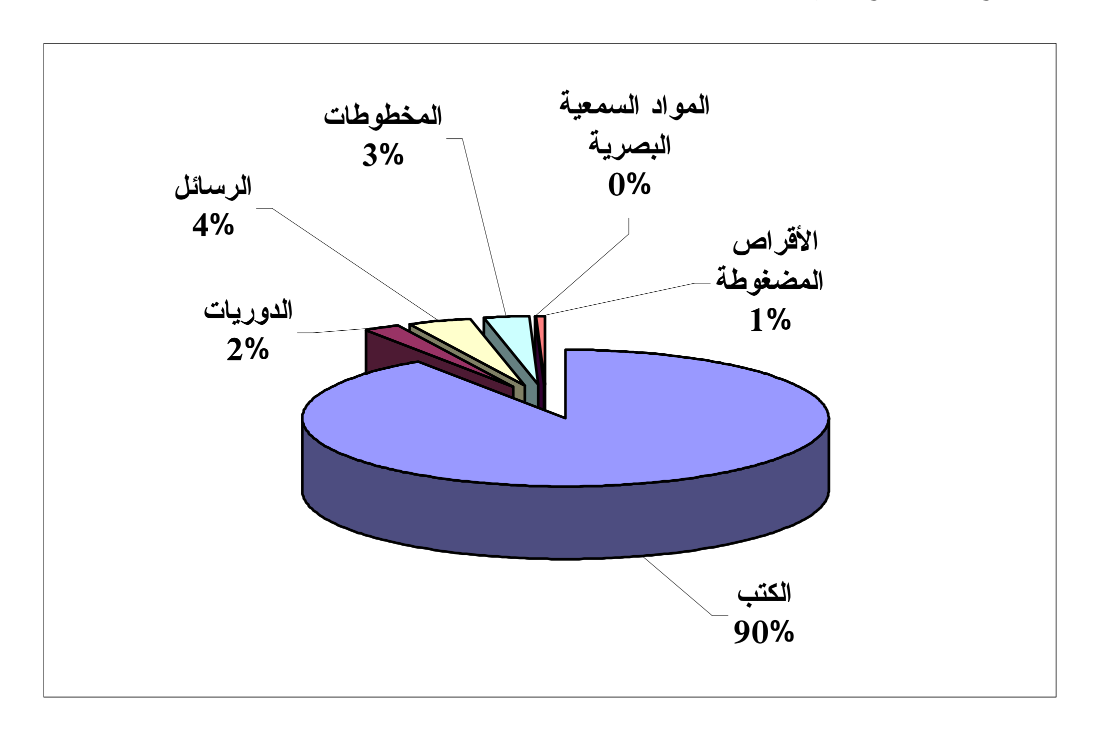
30- بن عميرة، عبد الكريم. المرجع السابق. ص.12.

| نوع الوعاء | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| الكتب | +1531+18005<br>23481=3945 | **%90.42** |
| الدوريات | 575 | %2.21 |
| الرسائل الجامعية | 1019 | %3.94 |
| المخطوطات | 719 | %2.76 |
| الموادالسمعية البصرية | 25 | %0.09 |
| الأقراص المضغوطة | 150 | %0.57 |
| **المجموع** | **25969** | **%99.99** |

**جدول (15): الاتجاهات العددية للأوعية الفكرية في المكتبة.**

يمثل الكتاب الوعاء الفكر الأكبر بالمكتبة بنسبة **90.42%** بمجموع **23481** عنوان من رصيد المكتبة الوثائقي ، ثم الرسائل الجامعية بنسبة 3.94% و عدد يقدر ب**1019** رسالة، و المخطوطات بنسبة **2.76%** بعدد **719** مخطوط، ثم الدوريات بمجموع **575**عنوان بنسبة **2.21** ، وتمثل كل من الأقراص المضغوطة والمواد السمعية البصرية النسب الضعيفة، للأوعية الفكرية المتوفرة بمكتبة جامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية، على التوالي بنسبة **0.57%** بمجموع **150** قرص، **0.09%** بمجموع 25 مادة سمعية بصرية. ويرجع السبب في تقدم الكتاب على باقي الأوعية الفكرية إلى ما يلي: عدم وجود تقاليد للاشتراك في الدوريات العلمية بسبب عدم إنتظام وصول أعدادها، مما يؤثر سلبا على حركية البحث العلمي، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليفها، مما جعل المكتبة تعزف عن اقتناءها، كما أن عدم توفر قواعد معلومات في العلوم الشرعية، وطبيعة التكوين نفسه بالجامعة الذي يعتمد في الأساس على الكتاب، حيث أدت هذه العوامل إلى إحداث ضعف في توازن المجموعات الوثائقية بالمكتبة، وهو مايستلزم تكاثف الجهود بين هيئة

التدريس والقائمين على المكتبة، لإيجاد حلا لهـــذه المعضـــلة فـــي سياســـة تنميـــة المجموعات الوثائقية.




**شكل (5): دائرة نسبية تمثل الاتجاهات العددية للأوعية الفكرية بالمكتبة**

| الموضوع | عدد العناوين | النسبة المؤوية |
|---|---|---|
| 000 المعارف العامة | 1124 | %5.91 |
| 100 الفلسفة و علومها | 1067 | %5.61 |
| 200 الديانات | 8431 | **%44.31** |
| 300 العلوم الاجتماعية | 3090 | %16.28 |
| 400 اللغات | 942 | %4.98 |
| 500 العلوم البحتة | 114 | %0.59 |
| 600 العلوم التطبيقية | 173 | %0.94 |
| 700 الفنون | 94 | **%0.49** |
| 800 الآداب | 1777 | %9.36 |
| 900 لتاريخ و الجغرافيا | 2193 | %11.53 |
| **المجموع** | **19005** | **%100** |

**جدول (16): توزيع رصيد المكتبة حسب المواضيع وفقا لتصنيف ديوي العشري**

تحتل الديانات صدارة المواضيع للأرصدة الوثائقية في المكتبة بنسبة **44.31%** و **تتمثل أساسا** في العلوم الشرعية ( الإسلام وعلومه،القرآن الكريم وعلومه، التفسير، العقيدة، الفرق، أصول الفقه، المذاهب، موضوعات إسلامية متنوعة، الديانة المسيحية، الديانة اليهودية، الديانات الأخرى، و مقارنة الأديان)، ثم باقي التخصصات بأقل من **20%** على أن أضعف نسبة تتمثل في الفنون ب**0.49%**، ويرجع السبب في ذلك لطبيعة الجامعة و طبيعة التخصصات العلمية الموجودة بها، وعليه يمكن أن نقول في تقييمنا لهذا أن المكتبة استطاعت في مسيرة سياسة تنمية المجموعات أن تتماشى وطبيعة التكوين، والأهداف العلمية للجامعة.

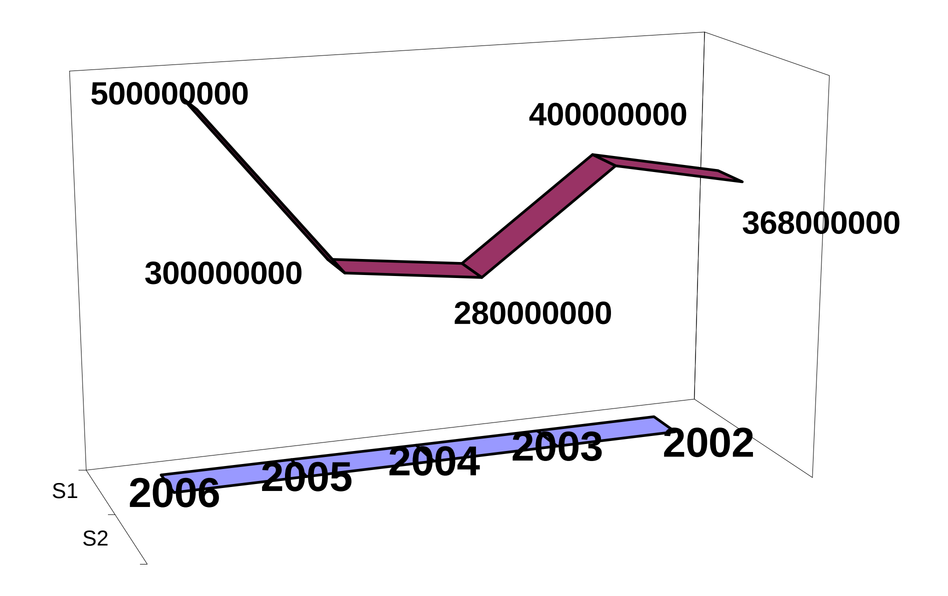
### 7.3.3 ميزانية المكتبة

| السنة المالية | الميزانية |
|---|---|
| 2002 | 3.680.000.00د.ج. |
| 2003 | 4.000.000.00د.ج. |
| 2004 | 2.800.000.00د.ج. |
| 2005 | 3.000.000.00د.ج. |
| 2006 | 5.000.000.00د.ج. |

**جدول (17): حجم ميزانية مكتبة الدكتور جامعة الأمير عبد القادر على 05 سنوات.**

ما يمكن ملاحظته يتمثل فيما يلي:

- يمثل مبلغ ميزانية 2005 أكبر المبالغ على مدار 05 سنوات.
- لا يوجد ثبات على مستوى مبالغ الميزانية على مدار 05 سنوات.
- أن المبالغ الممنوحة للمكتبة ضئيلة جدا ويعد المبلغ الممنوح للمكتبة سنة 2004 المقدر ب2.800.000.00د.ج. قياسا مع حجم الجامعة، وتخصصاتها، وتطلعاتها المعرفية المستقبلية، وخدمات المكتبة الجامعية.




**شكل (06) مخطط بياني يوضح تطور ميزانية المكتبة خلل 05 سنوات (2002-2006)**

# الفصل الرابع: الدراسة الوثائقية

تحدثنا في الفصل الأول عن الإجراءات المنهجية، وأننا في محاولتنا للإجابة عن التساؤلات المطروحة في البحث قمنا بإجراء دراستين تتعلق كل منهما بالإجابة عن مجموعة من التساؤلات.

الدراسة الأولى: تتمثل في دراسة وثائقية تبين كل من علاقة الاستعارة بتردد المستفيدين على المكتبة، وعلاقة ذلك باحتياجاتهم المعرفية من خلال قسم الإعارة، حيث أعتمدنا على الحاسوب كأداة أساسية في جمع البيانات الخاصة بعملية الإعارة، كون المكتبة تعتمد على النظام الآلي الذي يعمل ضمن نطاق الشبكة المحلية في أداء خدمة الإعارة الخارجية هذا من جهة، كما نحاول أيضا في هذه الدراسة معرفة اتجاهات المستفيدين نحو خدمات المكتبة بصفة عامة واحتياجاتهم المعرفية، من خلال صندوقا الاقتراحات الموضوعان بقاعتي المطالعة طلبة وطالبات، بالإضافة إلى سجل المقترحات الذي يوضع خلال الأبواب المفتوحة على المكتبة كل سنة حيث يتم فيها إقامة معرض دوري بالمقتنيات الجديدة للمكتبة من جهة أخرى .

الدراسة الثانية: دراسة ميدانية توضح تطبيقات المزيج التسويقي في المكتبة الجامعية وعلاقة ذلك بتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات.

سنعرض في هذا الفصل للنتائج المستخلصة من الدراسة الأولى وتحليلها، والتعليق عليها، وقبل البدء فيها سنحاول أولا التعريف بالبرنامج الآلي الذي تستخدمه المكتبة في إدارة المعلومات، وسنركز بشيء من التفصيل على برنامج الإعارة باعتبار محور هذه الدراسة الوثائقية، والمصدر الأساسي الذي استقينا منه المعلومات الخاصة بهذه الدراسة ، بينما سنستعرض نتائج الدراسة الثانية في الفصل الخامس والسادس.

استهدفت الدراسة الوثائقية في محاورها كل من علاقة تردد المستفيدين على المكتبة وعلاقة ذلك باحتياجاتهم المعرفية، وماهي طبيعة المقترحات التي يقدمها المستفيدين لرفع مستوى أداء خدمات المعلومات بشكل خاص، وأداء المكتبة بشكل عام من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ماهي الأوقات التي يزداد فيها الضغط على بنكي الإعارة؟

- ماهي طبيعة الوثائق المعرفية التي يقدم المستفيدين على استعاراتها من حيث الموضوع، ومستوى الارتباط بالتخصصات الموجودة بالجامعة؟
- ماهي فئة المستفيدين الأكثر استعارة للوثائق بالمكتبة الجامعية؟

**1.4- أتمتة العمليات الفنية:**

أصبح من البديهي أن التكنولوجيات الحديثة هي وسيلة أساسية جدا لا يمكن الاستغناء عنها في مجالات تحسين سبل الوصول للمعلومات، وإداراتها إدارة علمية ناجحة، وباتت المكتبات على اختلاف أنواعها تستخدم المعالجة الإلكترونية حتى تجعل أعمالها ووظائفها أكثر تنظيما، وفاعلية، فالتقنيات الحديثة استطاعت أن تعطي المكتبات قوة و مقدرة على الاستمرار و المعاصرة بحيث لم يبق هناك سببا للمكتبيين يمنعهم من استيعاب أسس التعامل معها بدراية و كفاءة أكثر لرفع مستوى نوعية خدمات المعلومات، ويعتبر استخدام الحاسب الآلي في المكتبات الذي يتميز بالقدرة الهائلة على تخزين المعلومات، والسرعة الفائقة في التمييز والاسترجاع، أمرا ضروريا ليس فقط من أجل التخفيف من عبئ الأعمال و الإجراءات الروتينية و التكرارية، ولكن أيضا بسبب ارتفاع مستوى ما تقدمه هذه التقنية من خدمات، وما توفره من أساسيات الإدارة العلمية للمكتبات من حيث المتابعة، التقييم وقياس الأداء[31].

وتعتبر نظم الإعارة والعمليات المتعلقة بها، من أوائل نظم المكتبات التي تعرضت لعمليات الميكنة، ولعل أهم تجربة في هذا الميدان المحاولة التي قامت بها جامعة تكساس عام 1935 لميكنة عملية الإعارة.

إن الأهداف الأساسية من استخدام الحاسوب وتطبيقاته على عملية الإعارة في المكتبات هي ما يلي[32]:

- القيام بأعمال لا يمكن عملها يدويا.
- إدارة الأعمال بأقل تكلفة و أكثر سرعة ودقة.

---

[31] – زهير،حافظي.النظام الآلي في مكتبتي جامعة الأمير عبد القادر وجامعة منتوري: دراسة مقارنة و تقييمية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير.قسم علم المكتبات.2004.ص.31.

[32] - عبد الهادي،زين. الأنظمة الألية في المكتبات.القاهرة:المكتبة الأكاديمية،1995.ص.165.

- إنجاز عمليات وخدمات جديدة للمستفيدين لا يمكن إنجازها بدون الألة.
- إجراء عملية التجديد، الحجز، الإعارة، الإرجاع و المطالبة آليا.
- تحديد مكان وجود أي وثيقة في النظام (في كل من الإعارة، الفهرسة، التجليد، إعارة طويلة إعارة تعاونية).
- إمكانية إجراء إعارات للوثائق التي ما زالت في الفهرسة.
- تقديم تقارير إحصائية، وتسجيلية لنشاط قسم الإعارة في المكتبة و التي تساعد إدارة المكتبة على سهولة تحليلها من أجل إعادة بناء المجموعات، و زيادة النسخ في موضوع معين أو استبعاد ما يثبت عدم فائدته للمستفيدين.

أما الغرض الأساسي من نظام الإعارة بشكل عام، هو أن يكفل للمستعيرين الوسائل التي تتيح لهم إعارة مختلف المواد المكتبية، وتوفير حسابات دقيقة عن إرجاع هذه المواد و معرفة اتجاهات المستفيدين نحو نوعية المواضيع. أما فيما يخص الملامح الأساسية المرجوة من النظام الآلي لضبط عملية الإعارة فهي تتمثل أساسا في[33]:

- الاحتفاظ بملفات المستفيدين التي يمكن تحديثها، و البحث فيها من أجل معرفة وضع أحد المستفيدين بسهولة و سرعة.
- الاحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقتناة، و الذي يمكن تحديثه، و البحث فيه بالطرق التالية:

- القدرة على البحث فيه لتقرير وضع مادة ما، و مكانها عن طريق إسم المؤلف، العنوان، الرقم المعياري الدولي الموحد للكتاب ورأس الموضوع.
- القدرة على إضافة المسجلات و حذفها بسهولة و يسر خاصة فيما يتعلق بالمواد الجديدة، والمواد المفقودة.
- القدرة على تحديد الفترات المسموح بها لأية مادة مكتبية.

- الاحتفاظ بملف المسجلات الخاصة بالمواد المعارة مع سجل الشخص الذي أعار كل مادة من مواد المكتبة، ويجب أن يمتلك هذا الملف القدرات التالية:

---

[33] - عبد الهادي زين، المرجع السابق.ص165.

- إمكانية البحث فيه لتجديد وضع مادة ما.
- إمكانية تحديثه بسهولة وذلك من خلال تحديد المواد المعارة، والمراجعة، والمواد التي تم تجديد إعارتها..الخ.
- التعرف على المواد المسترجعة في حالة طلبها من مستخدم آخر.
- القدرة على تكوين ملفات فرعية مثل ملفات معلومات الإدارة أو المسجلات الإحصائية أو قائمة بالمواد المعارة لشخص ما.
- التعرف على المواد المتأخرة الواجب استرجاعها.
- القدرة على طباعة ملاحظات المواد المتأخرة والحفاظ على ملف خاص بها.

• إعداد الإحصائيات العامة عن مواد المكتبة، وعدد النسخ في كل مادة، وعدد المواد المعارة، وعدد المستعيرين( يوميا، أسبوعيا، شهريا..)، وعدد المستعيرين لكل مادة مكتبية، والإحصائيات الخاصة بتقسيم المجموعات المكتبية، ونظام الإعارة مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات، والاستعمال حسب نوع المواد من كتب، ودوريات، وغيرها.

**1.1.4- التعريف بالنظام الآلي لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر:**

تبعا لإستراتيجية مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قصد الولوج تدريجيا في عالم تكنولوجيا المعلومات، تم تصميم نظام آلي محلي يستجيب للإمكانيات المتاحة، والأهداف التي تسعى لتحقيقها،حيث رعي في تصميمه سياسة ترشيد التكاليف من خلال الاعتماد على الإطارات ذات الكفاءة من اختصاصين في علم المكتبات، ومهندسين في علم الإعلام الآلي من الذين تتوفر عليه جامعة الأمير عبد القادر.

إن هذا النظام هو بمثابة أداة للتسيير الآلي للمكتبات الجامعية بأنواعها المختلفة و هو ثنائي اللغة (عربي- فرنسي) يعتمد على التقانين الدولية لكل من التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي، والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي، كما أنه يتميز بإمكانية تعديل

النظام وتطويره، ودمجه مع عدة نظم في المكتبة، وإمكانية الوصول إلى النظم المتكاملة.[34]

ويتكون النظام الألي لمكتبة جامعة الأمير في مجمله من:

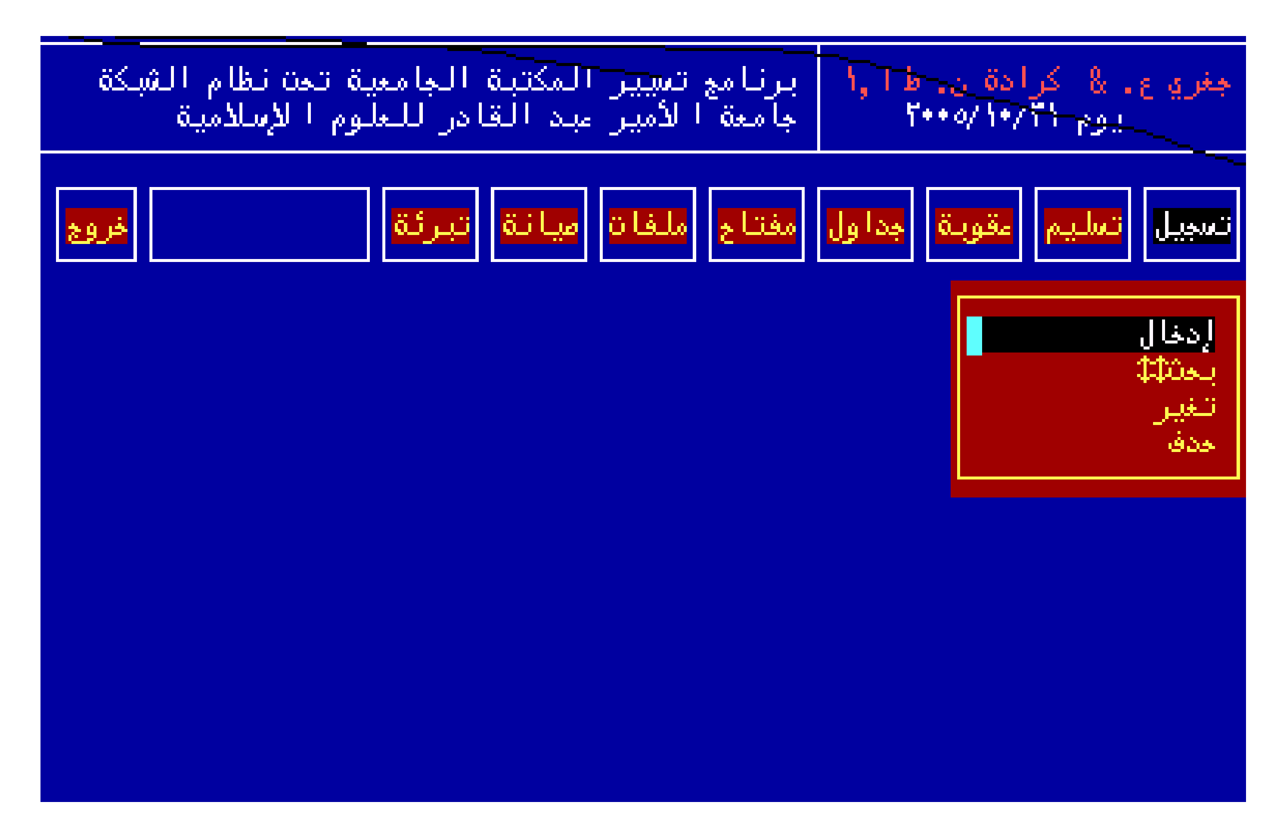
- نظام التصنيف أليا الذي يعتمد على كل من:
- خطة التصنيف (تصنيف ديوي العشري الإلكتروني)
- المواضيع الفرعية ( جميع التفريعات المختلفة لمواضيع المعرفة حسب تصنيف ديوي العشري)
- نظام الفهرسة أليا يحتوي على جميع حقول الفهرسة بمداخلها وفقا لقواعد الفهرسة الفرنسية AFNOR ، بالإضافة للمعالجة الآلية، والمخرجات و هي أهم نظام فرعي حيث تشكل قواعد بيانات المكتبة.
- نظام استرجاع المعلومات يمثل البحث المباشر عن المعلومات بطريقة سهلة وبسيطة، تسمح للمستفيد بالتحاور مع النظام مباشرة من خلال استخدام المداخل التالية (رقم التصنيف، العنوان، المؤلف،الكلمات المفتاحية،عنوان الجزء..).
- نظام الإعارة أليا حيث يربط بين المادة المعارة و المستفيدين( المستعيرين)، وتاريخ إعادة المادة المعارة وذلك بسرعة فائقة و دقة متناهية مع تذكير المستفيدين بمواعيد إرجاع المواد المعارة، مع القدرة في الاحتفاظ بسجلات كاملة للإحصائيات وحسابات التأخير، ويتكون من تسع ملفات هي على التوالي.
- ملفات التسجيل حيث يتم فيها إدخال البيانات الكاملة عن المستفيدين، التي تتمثل في رقم تسجيله بالجامعة، الاسم واللقب، العنوان الشخصي، المستوى الجامعي، القسم و التخصص، الجنس(ذكر،أنثى)
- ملفات التسليم (الإعارة و الاسترجاع)، كما تحتوي أيضا على ملفات التحري والمتابعة سواء برقم المعير واسمه، أو رقم الكتاب، أو رقم الجرد. أنظر الشكل رقم...

[34] - زهير، حافظي. المرجع السابق.ص.66.

- ملفات العقوبات تشمل كل من عقوبة التأخير أو الإخلال بالنظام الداخلي للمكتبة.
- جداول زمنية، كلية، كتب معارة، كتب متأخرة لعمليات الإعارة.
- كلمة السر للولوج لبعض العمليات من قبل إدارة المكتبة.
- إحصاءات.
- صيانة.
- طباعة
- التبرئة ( النهائية و المؤقتة)

يتميز نظام الإعارة الذي يعمل ضمن نطاق الشبكة المحلية، بالسرعة والمرونة في الأداء، حفظ ملفات المواد المعارة والمسترجعة، والمتأخرة، كما يقدم إحصاءات (يومية، أسبوعية، شهرية و حتى سنوية..الخ)، يشعر للمستفيدين المتأخرين بالكتب، يعطي إمكانية التعرف على احتياجات المستفيدين ويساعد في بناء المجموعات المكتبية، من خلال عملية الاقتناء والتعشيب ( الاستغناء عن الكتب التي لم تستعار نهائيا).

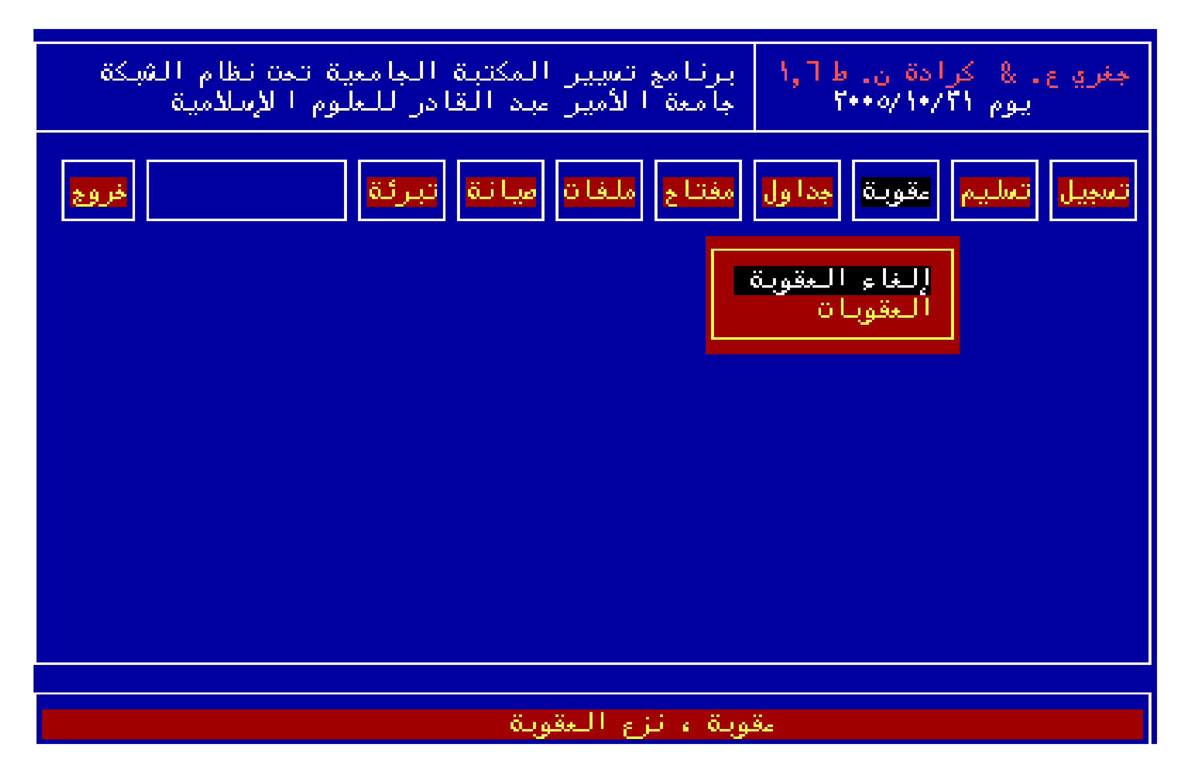
والأشكال التالية (7،8،9،10،11،12،13،14) المتعلقة بنوافذ البرنامج الآلي لنظام الإعارة بمكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تعطينا نظرة واضحة عن هذا النظام، وأنواع الملفات التي يوفرها في إدارة المعلومات الخاصة بالإعارة الخارجية للمكتبة التي تضمن التسيير الحسن في المتابعة والمراقبة العملية لهذه الخدمة.




**شكل رقم (07 ) ملفات تسجيل المستفيدين.**




**شكل رقم( 08) ملفات التسليم و الاسترجاع**




**شكل رقم (09 ) ملفات العقوبات.**




**شكل رقم(10) ملفات الجداول**




شكل رقم (11) ملفات كلمات السر الخاصة بالإدارة




شكل رقم(12) ملفات برنامج نظام الإعارة الآلي




**شكل رقم(13) ملفات صيانة النظام**




**شكل رقم (14) ملفات التبرئة**

## 2.4-دراسة تحليلية للإعارة:

تعتبر الإعارة بنوعيها الداخلية والخارجية، محور خدمات المكتبات والمعلومات، والعصب الحيوي لها، كما تعتبر أحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة، وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وكذلك معيار جيد لقياس فاعلية المكتبة في تقديم خدماتها، وتحقيق أهدافها، وعلى ضوئها يمكن التعرف على احتياجات المستفيدين المتغيرة، والمتنوعة حاليا لتلبيتها مستقبلا، والجدول التالي يوضح حجم الإعارة وكثافتها بمكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

| الشهور / المواضيع | سبتمبر | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس | أفريل | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المعارف العامة | 06 | 06 | 171 | 370 | 209 | 231 | 318 | 274 | **1585** |
| الفلسفة و علومها | 05 | 12 | 239 | 476 | 222 | 227 | 322 | 294 | **1797** |
| الديانات | 99 | 94 | 2607 | 6052 | 3629 | 3595 | 6324 | 8302 | **30702** |
| العلوم الإجتماعية | 46 | 13 | 634 | 1403 | 922 | 908 | 1479 | 1426 | **6831** |
| اللغات | 19 | 03 | 250 | 586 | 260 | 439 | 386 | 875 | **2818** |
| العلوم البحتة | 01 | 00 | 12 | 09 | 10 | 16 | 21 | 18 | **87** |
| العلوم التطبيقية | 00 | 01 | 10 | 28 | 24 | 18 | 20 | 22 | **123** |
| الفنون | 00 | 03 | 05 | 28 | 23 | 07 | 25 | 13 | **104** |
| الأداب | 02 | 03 | 229 | 480 | 326 | 341 | 441 | 638 | **2460** |
| التاريخ و الجغرافيا | 28 | 23 | 728 | 1505 | 1412 | 1105 | 1966 | 2480 | **9247** |
| **المجموع** | **206** | **158** | **4885** | **10937** | **7037** | **6887** | **11302** | **14342** | **55754** |

**جدول (18): جدول كلي يبين حجم الإعارة حسب المواضيع و حسب الفترة الزمنية الممتدة ما بين سبتمبر 2005 و أفريل 2006 م.**

حازت الديانات على حصة الأسد من مجمل الاستعارات بمجموع يقدر **30702** حالة استعارة وهو أمر منطقي جدا كون أن هذه الحالة نابعة من خصائص التعليم المتبع

بالجامعة، والذي يرتكز على العلوم الإسلامية ثم يليها التاريخ ب**9247** حالة استعارة؛ و تفسير ذلك يرجع إلى أمرين أساسين أولها أن قسم التاريخ يمثل التخصص الأول على مستوى كلية الآداب و العلوم الإنسانية، ثانيا أن علم التاريخ يرتبط ارتباطا وثيقا بالتخصصات الدينية، والتي تعتمد على التاريخ في تدريس العلوم الإسلامية. وتأتي العلوم الاجتماعية في المرتبة الثالثة بعدد يقدر **6831** حالة استعارة؛ ويرجع السبب في ذلك إلى الاشتراك المعرفي للتخصصات الموجودة بالجامعة وارتباطها وتقاطعها العلمي بهذه المادة، إذا ما علمنا أن مجموع المواد التي تندرج تحت هذا الموضوع حسب تصنيف ديوي العشري تتمثل في: العلوم الاجتماعية، وهي مادة مهمة جدا بالجامعة الإسلامية، وكذا العلوم السياسية التي ترتبط ارتباط وثيق بمقاييس الدعوة والإعلام والتاريخ، والأهم من ذلك هو موضوع القانون الذي له علاقة مباشرة بتخصص الشريعة والقانون بكلية أصول الدين والحضارة والشريعة. أما باقي المواضيع فتأتي بأعداد متقاربة كاللغات، والآداب على التوالي بمجموع **2818** و**2460** الفلسفة، والمعارف العامة **1797** و**1585** حالة إعارة، ثم باقي العلوم حيث تمثل العلوم البحتة أضعف مجموع يقدر**87** حالة إعارة، وعلى مستوى الفترة الزمنية يتبين لن أن شهر أفريل هو الفترة الزمنية التي يقدم فيها المستفيدين على استعارة الكتب، بحيث بلغ عدد الاستعارات في هذه الفترة **14342** حالة إعارة؛ و يرجع السبب في ذلك إلى أن هذا الشهر يمثل فترة البحوث، والامتحانات، بينما يمثل شهر أكتوبر الفترة الزمنية الضعيفة للاستعارة حيث بلغ حجم الإعارة فيها **158** حالة؛ وتفسير ذلك يعود إلى وضعية الإضراب الطلابي الذي مرت به الجامعة الإسلامية، والذي بدأ في ماي **2005** وأستمر إلى غاية نهاية شهر أكتوبر والجداول التالية توضح حجم الإعارة للفترات الزمنية، ولمواضيع الكتب الأكثر استعارة، بالتفصيل بالأعداد والنسب المئوية.

### 1.2.4دراسة تحليلية للإعارة حسب الفترة الزمنية:

| كثافة الإعارة / الفترة الزمنية(الأشهر) | حجم الإعارة | النسبة المئوية | المتوسط اليومي للاستعارة |
|---|---|---|---|
| سبتمبر | 206 | %0.36 | 8 |
| أكتوبر | 158 | **%0.28** | **6** |
| نوفمبر | 4885 | %8.76 | 195 |
| ديسمبر | 10937 | **%19.61** | **437** |
| جانفي | 7037 | %12.62 | 281 |
| فيفري | 6887 | %12.38 | 275 |
| مارس | 11302 | **%20.27** | **452** |
| أفريل | 14342 | **%25.72** | **574** |
| **المجموع** | **55754** | **%100** | **279** |

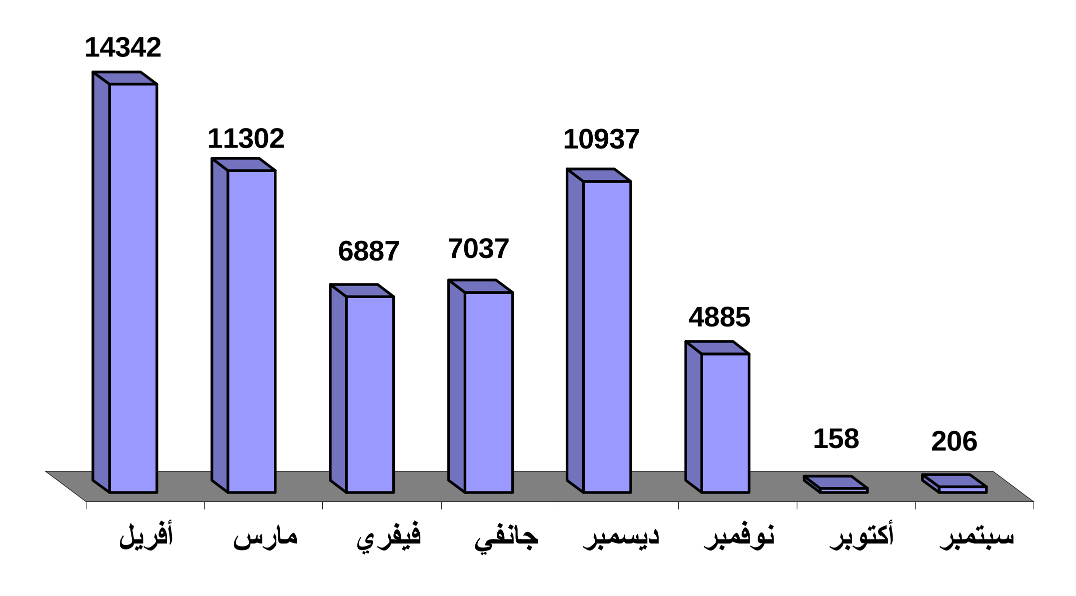
**جدول (19) كثافة الإعارة حسب الفترة الزمنية بالشهور للموسم الجامعي 2005-2006**

من دراسة الجدول السابق يتبين ما يأتي:

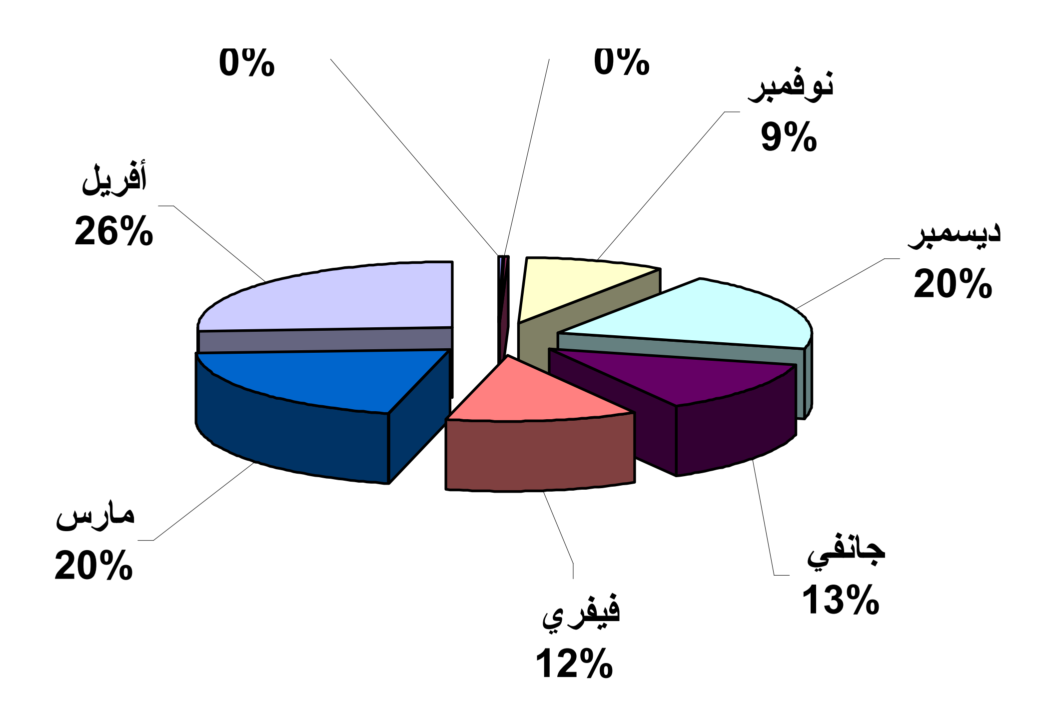
- يمثل كل من شهر أفريل، مارس و ديسمبر بنسب متتالية**25.72%**، **20.27%**، **19.61%** الفترات الزمنية التي يزداد فيه الضغط على الإعارة و يرجع السبب في ذلك كما ذكرنا سالفا إلى التقدم في الدروس، و مواعيد إنجاز البحوث، وفترات التحضير للامتحانات.
- يمثل كل من شهر أكتوبر وسبتمبر بنسب متتالية على التوالي**0.28%**، **0.36%** الفترات الزمنية التي يخف فيها الضغط على الإعارة و نرجع السبب في ذلك إلى التأخر في الدخول الجامعي بالنسبة للجامعة الأمير عبد القادر بسبب تواصل الإضراب الطلابي المتعلق بقضية قرار إيقاف تدريس الشريعة بالمدارس الثانوية و كذا متغير شهر رمضان الذي صادف أواخر شهر أكتوبر.

- بلغ متوسط الإعارة اليومي **279** حالة استعار، إذا ما أفترضنا أن متوسط الفترة الزمنية للإعارة هي **25** يوم، وذلك بحذف يوم الجمعة على اعتبار أنه عطلة أسبوعية كما تم حذف أيام العطل الدينية، والوطنية، وهو حجم لا بأس به إذا ما قورن بحجم الأعمال التي يقوم بها عمال الإعارة و التي تتمثل في الإرجاع اليومي و ترتيب المجموعات.
- متوسط الإعارة اليومية لشهر أفريل هو 574 حالة استعارة يوميا.

نستخلص من هذا العرض إلى وجود علاقة وثيقة بين تردد الطلبة على المكتبة من خلال متوسط عدد الكتب المستعارة و علاقة ذلك بالتحصيل العلمي للمستفيد فيما يخص التقدم في الدروس، وإنجاز البحوث، والمذاكرة للامتحانات.




**شكل (15): الاتجاهات العددية للإعارة حسب الفترة الزمنية للموسم الجامعي 2005-2006**




**شكل (16): حجم الفترة الزمنية للموسم الجامعي 2006/2005 بالنسب المئوية**

**2.2.4- دراسة تحليلية للإعارة بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر حسب المواضيع:**

| الموضوع | عدد الإعارة | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| المعارف العامة | 1585 | %2.84 |
| الفلسفة وعلومها | 1797 | %3.22 |
| الديانات | 30702 | **%55.06** |
| العلوم الإجتماعية | 6831 | **%12.25** |
| اللغات | 2818 | %5.08 |
| العلوم البحتة | 87 | %0.15 |
| العلوم التطبيقية | 123 | %0.27 |
| الفنون | 104 | %0.18 |
| الأداب | 2460 | %4.41 |
| التاريخ والجغرافيا | 9247 | **%16.54** |
| **المجموع** | **55754** | **%100** |

**جدول رقم (20) يمثل الإعارة حسب المواضيع للموسم الجامعي 2006/2005**

من خلال الجدول السابق يتبين لنا ما يلي:

- تتزايد النسب المئوية للاستعارات الكتب بتزايد ارتباط الكتب المستعارة بمقاييس الدراسة وطبيعة التخصصات بالجامعة حيث بلغت النسبة المئوية ذات الارتباط الوثيق بطبيعة التعليم العلمي بالجامعة **55.06%** متمثلة في الديانات، ثم تقل كلما ابتعدنا عن التخصصات الموجودة بالجامعة إلى أن تصل في المواضيع ذات الارتباط البعيد إلى نسبة **0.15%** بالنسبة للعلوم البحتة.
- تأكدت النتيجة نفسها على مستوى فئات المستفيدين حيث تتزايد استعارة الكتب في موضوع الديانات بتزايد حجم المستفيدين 1185الذين لهم علاقة مباشرة بهذا الموضوع و الذين ينتمون إلى كلية أصول الدين و الحضارة و الشريعة الإسلامية، بينما كلية الآداب و العلوم الإنسانية هو 655 طالب.
- تتركز أغلبية الاستعارات في الديانات القسم 200 من تصنيف ديوي العشري حيث بلغت نسبتها **55.06%** وهي تحوز على **44.31%** من مجموع مقتنيات مكتبة جامعة الأمير عبد القادر ويرجع السبب وراء هذا الارتفاع الملحوظ إلى ما يلي كون هذا القسم يتماشى وطبيعة التخصص بالجامعة، فهو في معظمه من المتطلبات المعرفية للجامعة و كلياتها، هذا فضلا عن أتساع هذا القسم خاصة في الديانة الإسلامية حيث تغطي القرآن وعلومه، التفسير وعلومه، الحديث وعلومه، أصول الدين(العقيدة)، الفرق الإسلامية، الفقه وأصوله، والأحكام السلطانية، المذاهب الإسلامية، موضوعات متنوعة في الإسلام، السيرة النبوية بالإضافة إلى الديانة المسيحية، الكنيسة وتاريخها، الأخلاق المسيحية، الديانة اليهودية، مقارنة الأديان، وما يلاحظ هنا أن حجم الطلبات على الكتب أكثر من المقتنيات الموجودة في المكتبة.
- يحتل التاريخ والجغرافيا المرتبة الثانية، وهو يقع في القسم 900 من تصنيف ديوي العشري، وهو فئة عريضة أيضا من حيث عدد الاستعارات فيه حيث بلغت نسبتها 16.54%، ومن حيث رصيده الوثائقي من بين الرصيد الإجمالي

للمقتنيات من الكتب 11.53%، ويرجع السبب في ارتفاع الطلب عليه لارتباطه الوثيق بكلية الآداب والعلوم الإنسانية التي تضم قسم الحضارة الإسلامية(التاريخ الإسلامي) بالإضافة إلى قسم تاريخ الجزائر فضلا عن علاقة هذا القسم بالعلوم الإسلامية خاصة فيما يتعلق بالتراجم و الأنساب و يدل هذا أن عدد الكتب المتاحة في التخصص أقل من مدى الإقبال عليها من قبل المستفيدين الفعليين.

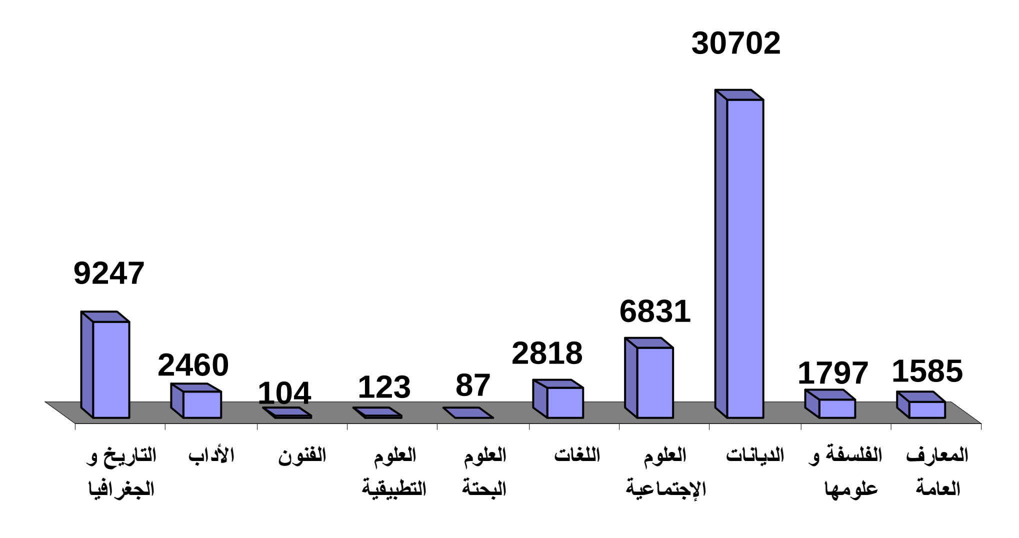
- تأتي العلوم الاجتماعية القسم 300 من تصنيف ديوي العشري المرتبة الثالثة فيما يخص عدد الاستعارات بنسبة 12.25% و بنصيب 16.28% من مقتنيات مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و نرجع السبب في ذلك إلى أمرين هما: أولا يعتبر قسم الشريعة والقانون، والفقه و أصوله من بين أكبر الأقسام بالجامعة حيث يضم 497 طالبا أي بنسبة 21.34% من مجموع طلبة التدرج علاقة تخصصاتهما بالقانون وعلومه، وثانيا هو اتساع هذا القسم حيث يضم كل من علم الاجتماع، السياسة، الاقتصاد، القانون، الإدارة، قانون العقوبات والتأمين، التربية والتعليم، التجارة، والعادات و التقاليد(الفولكلور)، حيث تتركز في هذا القسم وتتقاطع فيه معظم الاحتياجات، والمتطلبات المعرفية للكليتين بصفة خاصة و للجامعة بصفة عامة ويدل هذا على عدد الكتب المتاحة في التخصص أكبر من عدد المستفيدين.
- إن اللغات التي تمثل القسم 400 من تصنيف ديوي العشري تأتي في المرتبة الرابعة من حيث عدد الاستعارات بنسبة5.08% وبنصيب 4.98% من المجموع الإجمالي لمقتنيات المكتبة من الكتب، وهي تحظى باهتمام طلبة قسم اللغة العربية والدراسات القرآنية و يدل هذا المؤشر على وجود توازن بين مقتنيات المكتبة في هذا القسم وعلاقة ذلك بطلبات المستفيدين على هذه المادة.
- يمثل قسم الآداب القسم 800 من تصنيف ديوي العشري، و يحتل المرتبة الخامسة من حيث عدد الاستعارات بنسبة4.41%، والمرتبة السادسة ب 9.36% بالنسبة للرصيد الإجمالي للمقتنيات المكتبة، ويدل هذا الفارق الكبير في النسبتين على أن هناك تشبع كبير في هذه المادة بالنسبة للمستفيدين.
- تحتل الفلسفة وعلم النفس المصنفة في القسم 100 حسب تصنيف ديوي العشري الذي تتبعه مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية المرتبة السادسة من

حيث عدد الاستعارات بنسبة 3.22%، و5.61% من حيث إجمالي المقتنيات للمكتبة و يهتم بهذا الموضوع طلبة الجدع المشترك و طلبة العقيدة ومقارنة الأديان، يدل هذا الفارق على أن المكتبة استطاعت أن تحقق متطلبات المستفيدين من هذه المادة.

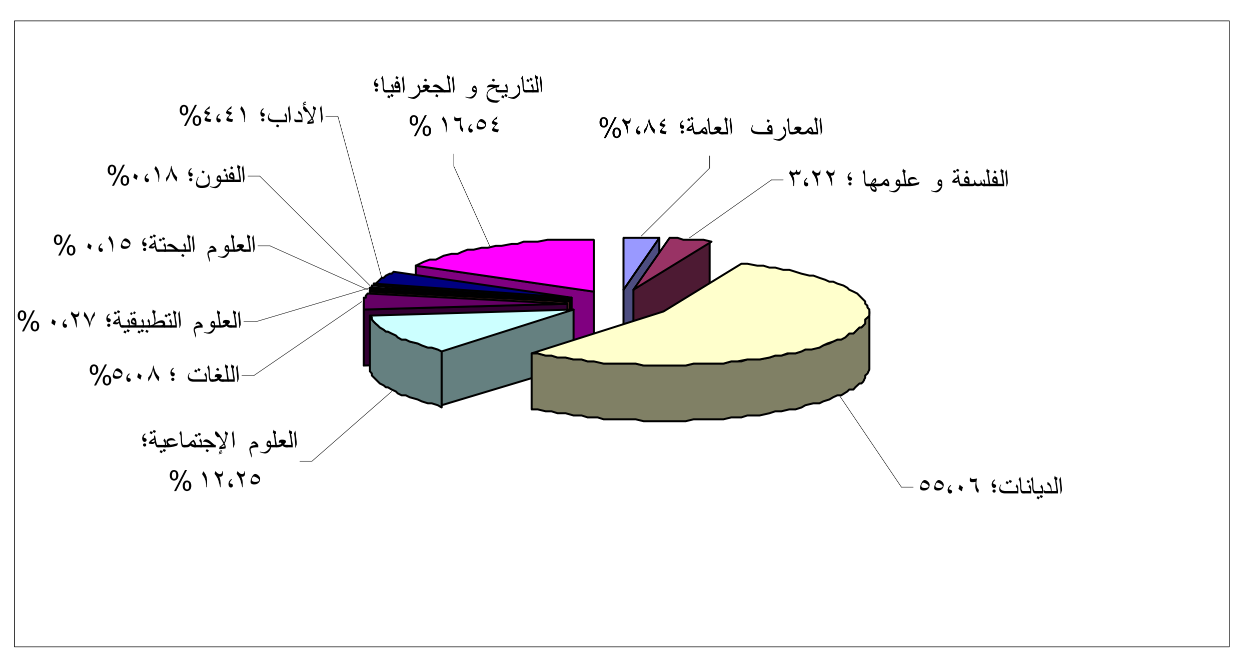
- تعتبر فئة المعرفة العامة القسم 000 من تصنيف ديوي العشري الفئة التي لا يمثلها سوى قسم الدعوة والإعلام بكلية أصول الدين والشريعة والحضارة الإسلامية، حيث تأتي في المرتبة السابعة بنسبة 2.84% ، أما نصيبها من مقتنيات المكتبة فهو يمثل نسبة 5.91%، وقد نرجع هذا الفارق بين النسبتين إلى أن اهتمام إدارة المكتبة بتوفير بعض المراجع الهامة التي تخدم التخصصات المختلفة، بالإضافة إلى توفير أدوات العمل و الكتب المهنية بالنسبة للعاملين في المكتبة، والتي تدخل ضمن هذه الفئة.
- تأتي العلوم التطبيقية التي يمثلها القسم 600 في تصنيف ديوي العشري، في المرتبة الثامنة بنسبة 0.27% من حيث حجم الاستعارات، والمرتبة الثامنة بنسبة 0.94%.من مجموع رصيد المكتبة من مقتنيات الكتب و يتركز رصيدها أساسا في العلوم الطبية و هي تمثل اهتمامات المستفيدين المهتمين بدراسة الطب الإسلامي بشكل عام، والطب النبوي بصفة خاصة، حيث تشير هاتين النسبتين إلى وجود توازن بين مقتنيات المكتبة واحتياجات المستفيدين.
- مجيء الفنون رقم 700 من تصنيف ديوي العشري في المرتبة التاسعة بنسبة 0.18% و التي تمثل نسبة 0.49% من حجم المقتنيات الخاصة بالكتب لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر، يرجع ذلك إلى أن هذا القسم لا يمثله من اهتمامات الجامعة سوى قسم التاريخ الإسلامي، الذي يهتم بالعمارة الإسلامية على وجه العموم، وهو نفس الشيء بالنسبة لهذا الموضوع من حيث توازن المقتنيات مع احتياجات المستفيدين.
- تحتل العلوم البحتة التي يمثلها القسم 500 من تصنيف ديوي العشري المرتبة الأخير في سلم حجم الاستعارات بنسبة 0.15%، والمرتبة التاسعة بنسبة 0.59% من

مجموع المقتنيات بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر، ويمثل اهتمامات هذه الفئة كل من قسم التاريخ الإسلامي لاهتمام طلبته و باحثي بكل من علم الفلك فيما يتعلق بالجغرافيا الفلكية من حيث التاريخ، والتطورات في هذا الميدان، وتاريخ الزراعة، وتطوراتها وأساليبها في العصر الإسلامي، فضلا عن قسم الاقتصاد الإسلامي الذي يهتم بالطرق الإحصائية، والرياضيات.

- هناك توازن على العموم بين مقتنيات مكتبة جامعة الأمير عبد القادر فيما يخص سياسة عملية التزويد المتبعة من قبل إدارة المكتبة، ومقدار الطلب على مقتنياتها المعرفية، و ما يؤكد ذلك أن هناك تقارب في ترتيب بعض قطاعات تصنيف ديوي العشري، تبعا لعدد الكتب المستعارة، ونصيبها من المقتنيات، وهي بالتالي استطاعت في أغلبيتها، وعلى العموم أن تحقق احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات، إلا في موضوع الديانات الذي يستدعي التدخل لإعادة بناء مجموعاته المعرفية حتى تلبي الاحتياجات المتنوعة و المتغيرة لهذه الفئة بما يضمن معه تحقيق التوازن التام بين ما يطلبه المستفيدين و مقتنيات المكتبة.




**شكل رقم (17)أعمدة تكرارية تمثل الاتجاهات العددية للإعارة في المكتبة حسب المواضيع للموسم الجامعي 2006/2005 .**




**شكل رقم (18) دائرة نسبية تمثل الإعارة حسب المواضيع في المكتبة للموسم الجامعي2006/2005 .**

### 3.2.4-دراسة تحليلية للإعارة حسب فئات المستفيدين:

| رواد المكتبة | المجموع | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| طلبة السنة الأولى | 6084 | %10.91 |
| طلبة السنة الثانية | 11142 | %19.98 |
| طلبة السنة الثالثة | **12327** | **%22.10** |
| طلبة السنة الرابعة | **16216** | **%29.08** |
| طلبة الدراسات العليا | 7693 | %13.82 |
| الأساتذة | 2292 | %4.11 |
| **المجموع** | **55754** | **%100** |

**جدول رقم (21) يبين حجم الاتجاهات العددية للإعارة حسب فئات المستفيدين للموسم الجامعي 2006/2005**

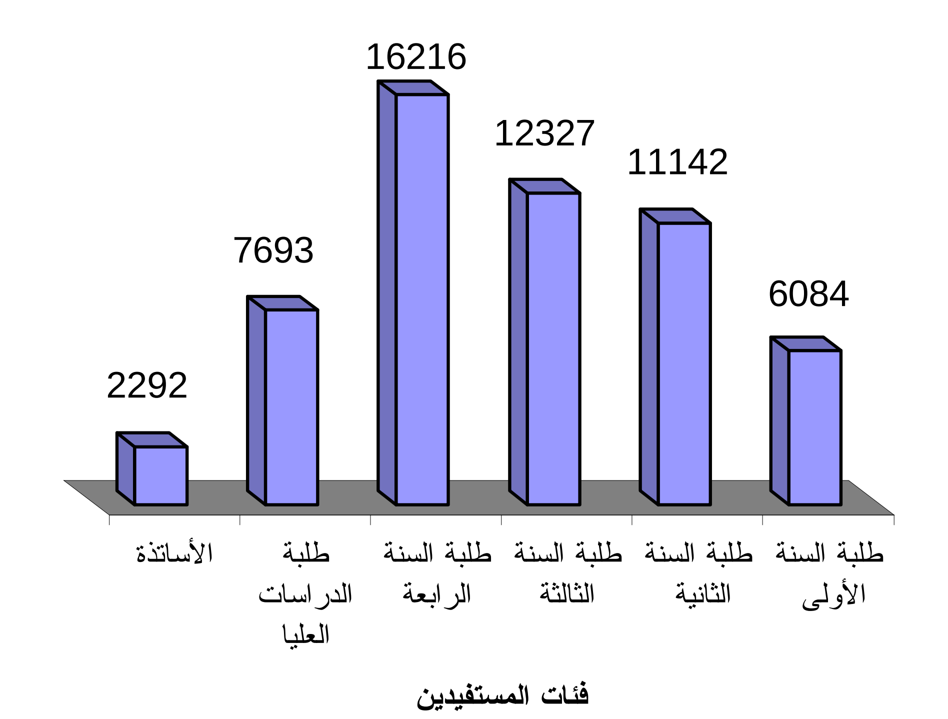
يتبين من الجدول السابق مايلي:

- يعتبر طلبة السنة الرابعة ليسانس أكبر المستفيدين تردد وإقبالا على الإعارة الخارجية على الإطلاق ب29.08% والذي يبلغ عددهم 754 طالب بالنسبة للعدد الإجمالي 2685 **بنسبة** 28.08% المرتبة الأولى بالنسبة لطلبة التدرج بشكل خاص و لجميع فئات المستفيدين بشكل عام و نرجع السبب في ذلك إلى التقدم في الدروس، وإنجاز مذكرة التخرج التي تعتبر ضروري و إلزامية لنيل شهادة الليسانس.
- يحتل طلبة السنة الثالثة تدرج المرتبة الثاني من حيث التردد على الاستعارة الخارجية بنسبة 22.10% من مجموع إجمالي2685 بنسبة 20.07%، والفارق بين النسبتين يوضح بأن حجم الاستعارات أكثر من عدد المستفيدين لهذه الفئة، ويرجع السبب في ذلك إلى كثرة البحوث، والتقدم في المستوى الدراسي مما يسمح باكتساب خبرة أكثر في البحث عن المراجع في المكتبة.
- يحتل طلبة السنة الثانية ليسانس المرتبة الثالثة من حيث تكرارات التردد على الإعارة بنسبة 19.98% من المجموع الإجمالي **2685 بنسبة** 20.37%، وتظهر هذه النسبة وجود توازن نسبي بين حجم الاستعارات لهذه الفئة من الطلبة مع حجم أفرادها، نرجع تقريبا تشابه نفس الأسباب بالنسبة مع طلبة السنة الرابعة و الثالثة تدرج.
- يأتي طلبة الدراسات العليا في المرتبة الرابعة بنسبة 13.82% من حيث التردد على الاستعارة الخارجية الذي يقدر عددهم 218 طالب دراسات عليا وهم يمثلون نسبة8.11% من مجموع إجمالي2685 حيث أن الفرق بين النسبتين يعني عدم وجود توازن طلبة التدرج و حجم الإعارة و يمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة البحوث في هذا المستوى الدراسي التي تستدعي تنوع في المصادر والمراجع، وبالتالي الاعتماد على المكتبات الأخرى لتلبية أغراضها البحثية

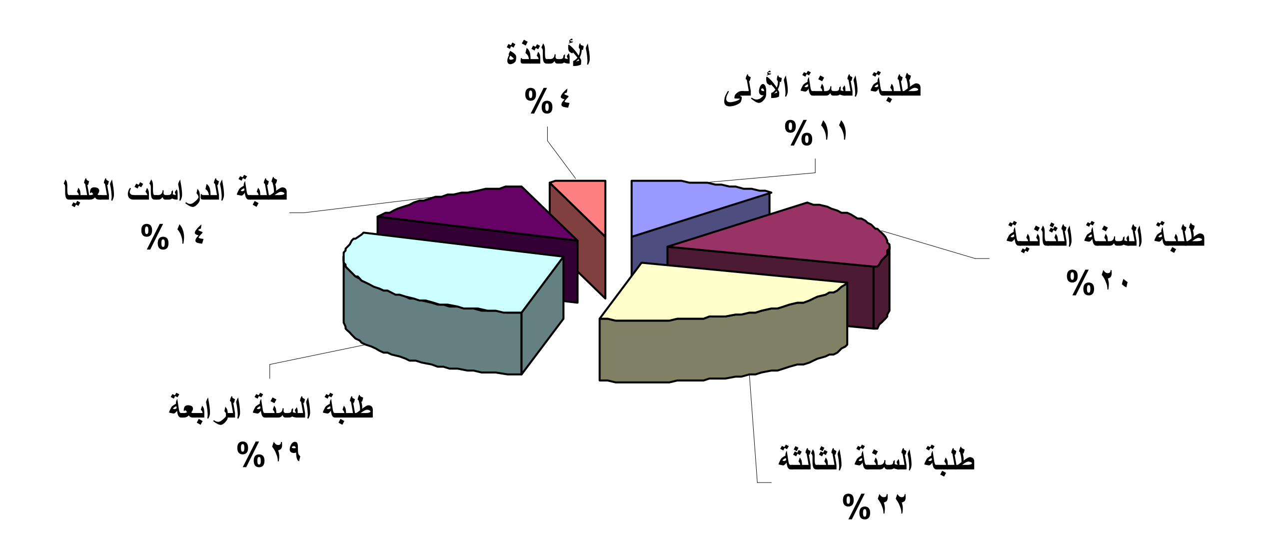
- يأتي طلبة السنة الأولى جدع مشترك في المرتبة الخامسة من حيث حجم الاستعارات بنسبة 10.91%، يقدر عددهم ب485، وهم يمثلون نسبة 18.21% للعدد الإجمالي **2685** مستفيد وهذا يؤكد انعدام التوازن بين النسبتين، ويرجع في ذلك إلى اعتبار أن الجامعة بشكل عام و المكتبة بشكل خاص يمثلان عالما جديدا بالنسبة لهذه الفئة من المستفيدين مما يجعلهم يحجمون على الاستعارة لقلة خبرتهم في هذا الميدان.
- تعتبر فئة الأساتذة أقل الفئات أقل استعارة للكتب نظرا لحجمها المقدر 138بنسبة5.13% مقارنة مع باقي الفئات الأخرى من المستفيدين الفعليين، حيث بلغ حجم تكرارهم للإعارة نسبة 4.11%، وهي نسبة نسبيا متقاربة و متوازنة إذا ما قيست مع حجم أفرادها.

نستخلص من هذه الدراسة مايلي:

- كلما أزداد تقدم المستفيد في الدراسة وفي مستواه الدراسي كلما أزداد حجم استعارته للوثائق.
- يوجد هناك توازن على العموم بين حجم الاستعارات وحجم أفراد المستفيدين الفعليين بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
- إن الفارق بين النسبتين لحجم الاستعارات وحجم أفراد الدراسات العليا يبين ضعف قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات المعرفية لهذه الفئة من المستفيدين.




**شكل رقم (19) أعمدة تكرارية توضح حجم الإعارة بالمكتبة حسب فئات المستفيدين للموسم الجامعي2006/2005.**




**شكل رقم(20) دائرة نسبية تبين حجم الإعارة حسب فئات المستفيدين للموسم الجامعي 2006/2005 .**

### 3.4- دراسة تحليلية لمقترحات المستفيدين:

غالبا ما يحاول القائمين على المكتبات بدل جهودهم في البحث عن المعلومات، ترتبط بمعرفة ما يواجهه المستفيدون بأنواعهم من مشكلات، قد تقف عائق دون الوصول إلى أهدافهم من خدمات المعلومات، و بعبارة أخرى فإن البحث عن المعلومات غالبا ما يكون بدافع الرغبة في حل المشكلات التي يواجهها المستفيدون أثناء تواجدهم بالمكتبة وبناء على خلفياتهم الفكرية بما يكتسبونه من خبرات علمية أثناء ترددهم على المكتبات الأخرى ومراكز المعلومات بصفة عامة، و عليه فإن تسجيل المستفيد لخبراته المكتسبة في البحث عن المعلومات هو في حد ذاته يعتبر وصفا لكيفية الوصول لحل المشكلة، والرفع من مستوى أداء الخدمة، و لهذا تعتبر سجلات المقترحات الموضوعة تحت تصرف المستفيد  بالمكتبة وسيلة مهمة بما يتقدم به هذا الأخير من مقترحات، أو تدخلات أو نقد، حيث يمكن على ضوءها تحليل هذه المعطيات لاستخلاص نتائج تتعلق باحتياجات المستفيدين، واهتماماتهم المعرفية فضلا عن ما مدى قدرة المكتبة على تلبية رغبات هؤلاء المستفيدون من خدماتها، و عادة ما يقتصر دور المستفيد في هذه الطريقة على تحديد ما يحتاج إليه بينما يتولى أخصائي المعلومات في المكتبة مهمة البحث عما يلبي هذه الحاجة، ومن ثمة فإن النتائج المستخلصة من تحليل هذه السجلات تتصل اتصالا وثيقا بأنماط الحاجة للمعلومات لا بأنماط الإطلاع على مصادر المعلومات.

إن الاعتماد على تحليل سجلات الاقتراحات في دراسة المستفيدين، يعتبر في الواقع استخداما كميا للسجلات التي تستخدم على أوسع نطاق كمؤشر كيفي.

على هذا الأساس قصد جمع أكبر كم ممكن من المعلومات عن المستفيدين، لمعرفة احتياجاتهم، واتجاهاتهم نحو مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قمن بوضع مجموعة من السجلات بكل من قسم الدوريات، مكتبة الأساتذة، قاعتي المطالعة طلبة وطالبات، المكتبة الرقمية وسجل خاص بالمعرض الدوري للمقتنيات الجديدة، ثم قمنا بتحليل هذه المعلومات من خلال توزيعها في ثلاثة محاور أساية تتعلق بكل من

اتجاهات المستفيدين نحو المحتوى الوثائقي للمكتبة، واتجاهاتهم نحو التجهيزات ومكان العمل بالمكتبة، واتجاهاتهم نحو العاملين و القائمين على المكتبة.

### 1.3.4- اتجاهات المستفيدين نحو المحتوى الوثائقي للمكتبة:

- أقترح المستفيدين الفعليين والمحتملين خلال المعرض الدوري الذي تقيمه المكتبة كل سنة، والخاص بالمقتنيات الجديدة و الموافق ليوم العلم 16 أفريل 2005 ما يلي:

- تزويد قاعات المطالعة بالقواميس، المعاجم، الموسوعات والكتب الأجنبية باللغتين الأنجليزية والفرنسية.

- تزويد المكتبة بكل من بكتب القانون، مقارنة الأديان، والإعلام الإسلامي، الفلسفة والتصوف و الفرق الإسلامية.

- اقترح المستفيدين تعديل القانون الداخلي للمكتبة حتى يسمح لهم بإعارة الرسائل و المجلات خارج قسم الدوريات.

- أقترح المستفيدون المحتملين من باحثين أجانب السماح لهم بالإعارة الخارجية مقابل ثمن مادي.

### 2.3.4-اتجاهات المستفيدين نحو التجهيزات المكتبية:

أقترح المستفيدين الفعليين و المحتملين ما يلي:

- وضع ساعات حائطية داخل قاعات المطالعة.
- تعديل ومراعاة درجة الحرارة المنبعثة من السخانات المركزية خاصة في فصل الشتاء حتى لا تؤثر على الجو العام للمطالعة.
- مراعاة خصائص الجامعة بإيجاد طريقة للفصل بين الطلبة و الطالبات في قسم الدوريات.
- اقترح المستفيدون من المكتبة وضح ألات التصوير على مستوى المكتبة حتى يسهل عليهم تصوير الوثيقة داخليا بدلا من التنقل خارج الجامعة، وهو ما يؤدي إلى إضاعة وقت الباحث.

- اقترح الباحثين، والأساتذة ربط وحدات ومخابر البحث بالمكتبة الرقمية عن طريق الشبكة الداخلية.
- أقترح طلبة الدراسات العليا وضع طابعات على مستوى قسم الإنترنيت حتى يتسنى لهم طبع ما يحملونه من هذه الشبكة، حتى ولو كان ذلك مقابل ثمن مادي.

**3.3.4- اتجاهات المستفيدين نحو الموظفين بالمكتبة:**

أقترح المستفيدين الفعليين والمحتملين و ألحوا على ما يلي:

- توجيه النصح لعاملات بنك الإعارة لتحسين معاملاتهن مع الطالبات.
- اقتراح تغيير بنك سياسة بنك الإعارة من خلال جعل عمال الإعارة يتعاملوا مع الطالبات و العكس صحيح.
- اقتراح تمديد توقيت المكتبة إلى غاية الساعة السادسة مساءا حتى تكون الاستفادة كبرى من خدمات المكتبة على العموم.
- اقترح الأساتذة فتح بنك للإعارة خاص بهم فقط.
- أقترح المستفيدين من المكتبة إعادة النظر في توظيف بعض أعوان الأمن بالمكتبة.

نستخلص من هذه الدراسة أن احتياجات المستفيدين بنوعيهما الفعليين والمحتملين متنوعة ومتغيرة في الزمان والمكان، حيث تتركز أساسا على تحسين الخدمة من خلال توفير الوسائل اللازمة لذلك، كما هو الحال بالنسبة لطلبهم المتعلق بتوفير الطابعات و ألآت الاستنساخ، كما تتعلق احتياجاتهم أيضا بضرورة تفهم مطالبهم من قبل الموظفين بالمكتبة من خلال إظهار حسن المعاملة، والاحترام المتبادل بين الطرفين، فحسن العلاقات من حسن الاتصال.

**3.4- النتائج الجزئية للدراسة الوثائقية**

- يتجه المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نحو استعارة الوثائق في المواضيع التالية: الديانات ( الإسلام و علومه، القرآن وعلومه، التفسير، الحديث وعلومه، العقيدة، الفرق الإسلامية، الفقه

الإسلامي.المذاهب، موضوعات إسلامية مختلفة، السيرة النبوية، ديانات أخرى و مقارنة الأديان) حيث بلغت نسبة الكتب المستعارة في هذه التخصصات **55.06%** ؛ وهي تمثل نصف الكتب المستعارة بالمكتبة. ثم التاريخ، فالعلوم الاجتماعية..فيما يعزفون عن كتب العلوم البحتة و العلوم التطبيقية و الفنون.

- تعتبر فئات التدرج بشكل تنازلي، من السنة الرابع إلى الجذع المشترك على التوالي الفئات الأكثر استعارة للكتب بالجامعة؛ اعتبارا لحجمها العددي الكبير مقارنة مع باقي الفئات.

- يميل تواتر استعارة الكتب كلما تقدم الطالب في دراسته، وهكذا نجد أن طلبة السنة الرابعة ليسانس، يستعيرون أكبر عدد من الأوعية الفكرية مقارنة مع زملائهم من طلبة السنوات الأخرى.

# الفصل الخامس: التوزيع والمنتوج

استعرضنا في الفصل السابق من الدراسة الوثائقية النتائج الخاصة بحجم الإعـــارة، حيث أدى ذلك إلى معرفة الضغط الهائل، من قبل المستفيدين علـــى بنـــك الإعـــارة بالمكتبة، ومعرفة المواضيع المطلوبة في الإعارة، كما تم تحديد فئات المستفيدين الأكثر استعارة للوثائق، هذا دون أن نتطرق إلى الإعارة الداخلية التي تتم على مستوى قاعات المطالعة بالمكتبة، بالإضافة إلى بعض الخدمات الأخرى مثل خدمة الانترنيت، والمكتبة الإلكترونية، والمكتبة الرقمية..،وتمثل كل هذه الخدمات دوافع للمستفيدين لتـــردد علـــى المكتبة.

سنحاول في هذا الفصل الخامس من الدراسة الإجابة عن تساؤلات البحث الخاصـــة بتوزيع (المكان، ووسائل البحث في المكتبة) ، والمنتوج ( خـــدمات المعلومـــات فـــي المكتبة)، من خلال معرفة مجموعة من التساؤلات منها:

- ماهو حجم تردد المستفيدين على المكتبة؟
- ما هي فترات التردد المفضلة للتردد على المكتبة من قبل المستفيدين؟
- ماهو سلوك المستفيدين اتجاه النظام المطبق بالمكتبة؟
- ماهو المكان المفضل للمترددين على المكتبة؟
- ماهي الوسيلة المفضلة للبحث بالنسبة للمستفيدين؟
- ماهو سلوك المستفيدين اتجاه خدمة الإعارة الداخلية و الخارجية؟
- هل تلبي خدمة التصوير و الاستنساخ حاجات المستفيدين من المعلومات؟
- هل يعرف المستفيدون خدمة الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات؟
- ماهو سلوك المستفيدين اتجاه خدمة الترجمة والنشر، وخدمة تدريب المستفيدين؟

أعتمد الباحث في جمع البيانات اللازمة عن هذه التساؤلات، مـــن خـــلال الإجابـــة المستخلصة من الاستبيان حيث تم توزيعه على عينة من المستفيدين الفعليين والمحتملين بلغ عددها 143 مستفيد. و في النهاية أدرجنا النتائج الجزئية الخاصة بكل من التوزيـــع و المنتوج.

## 1.5-التوزيع: ( المكان، الاستقبال، البحث)

### 1.1.5 - التردد على المكتبة:

يعتبر قياس مستوى تردد المستفيدين على المكتبة أداة فعالة في معرفة مستوى الخدمة التي وصلت إليه المكتبة، فكلما أزداد التردد على المكتبة كلما أزداد الضغط على مصالح المكتبة، و أقسامها و رصيدها الوثائقي خاصة الإعارة، وهو ما يفرض على المكتبة اليقظة والاستعداد لمثل هذه المواقف، من خلال إيجاد الصيغ المثلى لتوفير الاستقبال الجيد للمترددين عليها، بالمحافظة طبعا على مستوى أدائها للخدمات. وسيحاول الباحث من خلال الجداول الآتية معرفة حجم التردد على المكتبة، وفقا لعنصر المزيج التسويقي المتعلق بالتوزيع، من حيث متوسط التردد على المكتبة من قبل المستفيدين بفئاتهم المختلفة للكشف عن:

- أوقات التردد على المكتبة .
- الفترة الزمنية المفضلة للتردد اليومي على المكتبة.
- أسباب التردد على المكتبة.

| الدرجة العلمية / الاحتمالات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفون | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| **نعم** | 79 | %100 | 22 | %100 | 14 | %100 | 20 | % 100 | 8 | 100 % | **143** | **100 %** |
| **لا** | 00 | % 00 | 00 | % 00 | 00 | %00 | 00 | % 00 | 00 | 00 % | **00** | **00 %** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **13.98 %** | **08** | **100 %** | **143** | **100 %** |

**جدول (22):اتجاهات التردد على المكتبة-**

نلاحظ أن جل المبحوثين باختلاف فئاتهم ومستوياتهم العلمية، يترددون على المكتبة بنسبة مئة بالمئة (**100%** )، وهذا ما يؤكد الأهمية العلمية للمكتبة؛ كأداة أساسية لا

غنى عنها في العملية التعليمية بالجامعة للدراسة، وللبحوث العلمية بالنسبة للطالب، الأستاذ، الباحث و الموظف.

### 1.1.1.5- حجم تردد أفراد العينة على المكتبة:

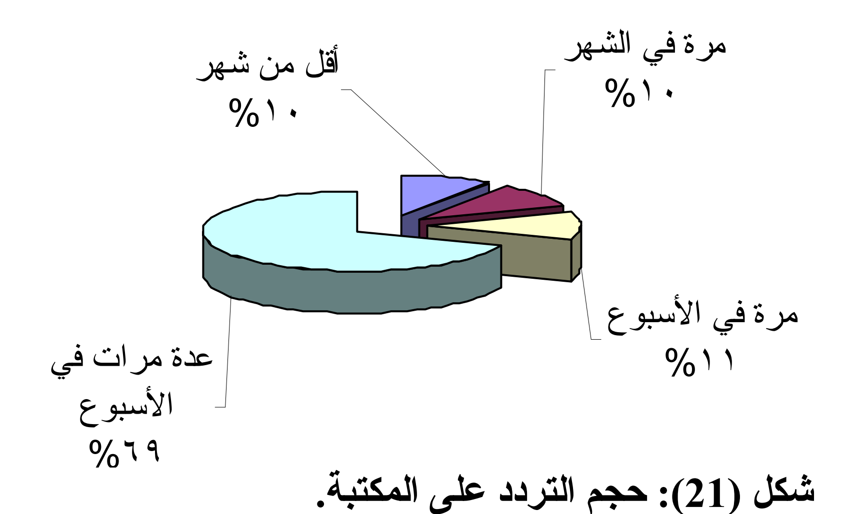
تختلف معدلات التردد على المكتبة باختلاف تخصصاتهم و رتبهم العلمية و الجدول التالي يوضح ذلك.

| الدرجة العلمية / الإجابات | طلبة التدرج | | الدرسات العليا | | الأساتذة | | باحثين أجانب | | الموظفون | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | | |
| **أقل من شهر** | 00 | % 00 | 00 | % 00 | 03 | 21.43 % | 08 | %40 | 03 | %37.5 | **14** | **%9.79** |
| **مرة في الشهر** | 00 | % 00 | 04 | %18.18 | 02 | 14.29 % | 04 | %20 | 04 | %50 | **14** | **% 9.79** |
| **مرة في الأسبوع** | 01 | 1.27 % | 06 | %27.27 | 04 | 28.57 % | 05 | %25 | 00 | %00 | **16** | **11.19%** |
| **عدة مرات في الأسبوع** | 78 | 98.73 % | 12 | %54.55 | 05 | 35.71 % | 03 | %15 | 01 | 12.50 % | **99** | **69.23 %** |
| **المجموع** | **79** | **100 %** | **22** | **% 100** | **14** | **100%** | **20** | **100 %** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (23): عدد مرات التردد على المكتبة.**

نلاحظ أن نسبة **98.93**% من طلبة السنة رابعة ليسانس يترددون على المكتبة عدة مرات في الأسبوع، ويتردد طلبة الماجستير بنسبة **54.55**%عدة مرات في الأسبوع أيضا، ثم الأساتذة بنسبة **35.71**%،أما المستفيدين المحتملين من الباحثين الأجانب، فيترددون على المكتبة بحجم تقدر نسبته **ب40**% أقل من مرة في الشهر، في حين يتردد الموظفين بالجامعة على المكتبة مرة كل شهر بنسبة **50**% .

و على مستوى العينة الإجمالية، تتردد نسبة **69.23**%من المستفيدين على المكتبة عدة مرات في الأسبوع، ثم تليها نسبة **11.19**% مرة في الأسبوع، و بنسب متساوية **9.79**% لكل من أقل من شهر، ومرة كل شهر.




**شكل (21): حجم التردد على المكتبة.**

### 2.1.1.5- فترات تردد أفراد العينة على المكتبة:

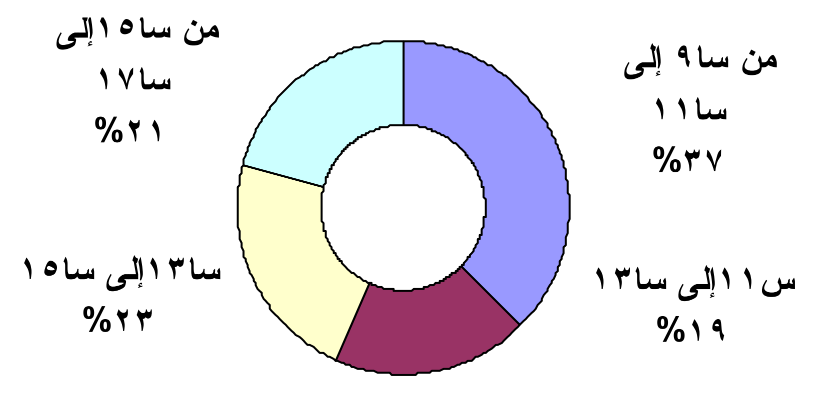
تمثل فترات التردد اليومي لمرتادي المكتبة مؤشر هاما، و على ضوئها يمكن معرفة سلوك المستفيد اتجاه المكتبة بشكل خاص، وفترات الضغط على خدمات المكتبة بصفة عامة و الجدول أدناه يوضح ذلك.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | نسبة | التكرار | نسبة | التكرار | نسبة | التكرار | نسبة | التكرار | نسبة | | |
| **من الساعة 9 إلى الساعة 11** | 53 | 48.62 % | 09 | 26.47 % | 05 | %33.33 | 7 | 21.88 % | 00 | %00 | **74** | **%37.37** |
| **من الساعة 11إلى الساعة13** | 12 | 11.01 % | 12 | 35.29 % | 04 | %26.67 | 5 | 15.62 % | 05 | 62.5 % | **38** | **%19.19** |
| **من الساعة 13إلى الساعة15** | 24 | 22.02 % | 08 | 23.53 % | 03 | %20 | 9 | 28.13 % | 01 | 12.5 % | **45** | **%22.73** |
| **من الساعة 15 إلى الساعة 17** | 20 | 18.35 % | 05 | 14.71 % | 03 | %20 | 11 | 34.37 % | 02 | %25 | **41** | **%20.71** |
| المجموع | **109** | **%100** | **34** | **%100** | **15** | **%100** | **32** | **%100** | **08** | **100 %** | **198** | **100%** |

**جدول (24): أوقات التردد على المكتبة.**

يتبين لنا أن طلبة السنة الرابعة يفضلون التردد بشدة على المكتبة خلال الفترة الصباحية من الساعة 09 إلى الساعة 11 بنسبة **48.62%**، و نفس الشيء تقريبا مع طلبة الدراسات العليا لكن خلال الفترة الممتدة من الساعة 11إلى الساعة 13 بنسبة**35.29%** ، ويفضل الأساتذة التردد على المكتبة خلال الفترة الصباحية أيضا من الساعة 09 إلى الساعة11 **33.33%** ، و يتردد الباحثين الأجانب خلال الفترة الزمنية المسائية الممتدة من الساعة 15إلى الساعة 17 بنسبة **34.37%** ، و يتردد الموظفون بالجامعة على المكتبة خلال الفترة الزمنية الصباحية من الساعة 11 إلى الساعة 13 بنسبة **62.5%**. ونرجع السب في ذلك حسب ما نعتقد إلى تسابق طلبة التدرج لحجز الأماكن داخل قاعة المطالعة هذا من جهة، ومن جهة أخرى تمثل الفترة النشاط، واليقظة الذهنية المفضلة للاستذكار، والمراجعة داخل المكتبة أما بالنسبة للباحثين الأجانب على العكس من ذلك تماما إذ يفضلون الفترة المسائية، و نرجع ذلك لتفرغهم العلمي والعملي بمؤسساتهم خلال هذه الفترة.

و على مستوى العينة الإجمالية للمستفيدين، فإن الفترة الصباحية الممتدة من الساعة 9إلى الساعة 11 تمثل الفترة الزمنية المفضلة للتردد على المكتبة بنسبة**37.37%**، ثم تليها الفترة الزمنية بعد الظهر الممتدة من الساعة 13 إلى الساعة 15بنسبة**20.71%**، والفترة المسائية من الساعة 15 إلى الساعة 17 بنسبة**20.71%**، و أخيرا الفترة الزمنية الصباحية من الساعة 11 إلى الساعة13 بنسبة**19.19%**، وما يمكن قوله هنا هو أن المكتبة تستثمر جل فتراتها بدون استثناء.




**شكل (22): الأوقات المفضلة للتردد على المكتبة بالنسبة للمستفيدين**

### 2.1.5- النظام المطبق بالمكتبة:

عن وضع قانون داخلي بالمكتبة من الوسائل التي تساعد في التسيير الحسن لمرافقهـــا، وكذا تمكين المستفيدين من العمل في جو ملائم يساعدهم على التحصيل العلمي المثاليو الجدول التالي يوضح اتجاهات أفراد العينة نحو القانون المطبق بالمكتبة.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبـــــــة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| تغيير النظام المطبق | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 % | % 00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| تعديل النظام المطبق | 06 | 100 % | 03 | 100% | 00 | 00% | %07 | % 100 | 00 | %00 | **16** | **%100** |
| **المجموع** | **06** | **100 %** | **03** | **%100** | **00** | **00%** | **%07** | **%100** | **00** | **%00** | **16** | **%100** |

**جدول (25): اقتراحات حول النظام المطبق بالمكتبة**

جميع المستفيدين، من الذين أجابوا بأن نظـــام المكتبـــة لا يســـاعدهم، بنوعيهمـــا الفعليين، والمحتملين لا يطالبون بتغيير النظام المطبق بنسبة **100%** ، بل القيام بتعديله فقط، ونلمس هذا الاتجاه أكثر بالنسبة للمستفيدين الفعليين، ممثلين في طلبة السنة رابعة ليسانس، و الدراسات العليا ماجستير، و فئة الباحثين الأجانب من المستفيدين المحتملين، ويعود السبب في ذلك أن النظام المطبق حاليا لا يســـمح بتصـــوير وإعـــارة الرســـائل الجامعية و المجلات خارج قسم الدوريات بحيث يرون في القانون الداخلي للمكتبـــة أداة معرقلة في تلبية احتياجاتهم المعرفية من الوثائق.

### 3.1.5- مكان العمل المفضل للمترددين على المكتبة

يمثل الحيز المكاني المخصص للعمل بالمكتبة جزءا مهما من أجزاء تسويق خدمات المعلومات بهذه المؤسسة؛ إذ أن المطالب المتزايدة على أماكن العمـــل الجيـــدة داخـــل

المكتبة تعتبر من دوافع التردد عليها من قبل العمـــلاء(المســـتفيدين )، للإســـتفاذة مـــن مصادرها و خدماتها المعلوماتية، كما أنه يساعد في إنجاز البحوث و الابتكارات العلمية بالنسبة لهؤلاء الرواد. وتتحدد نوعية المكان مـــن خـــلال مجموعـــة مـــن العناصـــر منها:الاستقبال الحسن، توافر المصادر المعلوماتية، الإنارة و التهوية خاصة الطبيعيـــة منها،جودة التنظيم من خـــلال إيجـــاد اتصـــال بـــين كـــل مـــن القـــارئ و الكتـــاب والاستعلامات[35]، وأهم شيء هو توفير الراحة لمرتادي المكان. و الجدول التالي يكشف لنا عن الأماكن المفضلة للمطالعة داخل المكتبة، كما يدفعنا إلى معرفة الأمـــاكن غيـــر المرغوب في التردد عليها.

| الدرجـــة العلمية | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | بـــــاحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| احتمالات | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| قســـــم الدوريات | 53 | %43.44 | 15 | %23.81 | 06 | %22.22 | 16 | %32 | 00 | %00 | **90** | **%33.33** |
| قاعــــــة المظالعة | 53 | %43.44 | 11 | %17.46 | 05 | %18.52 | 20 | %40 | 08 | %100 | **97** | **%35.93** |
| مكتبـــــة الأساتذة و الباحثين | 00 | %00 | 22 | %34.92 | 14 | %51.85 | 11 | %22 | 00 | %00 | **47** | **%17.41** |
| قاعـــــة المعاجم و القواميس و مقارنة الأديان | 12 | %9.84 | 08 | %12.70 | 02 | %7.41 | 03 | %06 | 00 | %00 | **25** | **%9.26** |
| قاعـــــة الأنترنيت | 00 | %00 | 05 | %7.94 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **05** | **%1.85** |
| المكتبـــــة الرقمية | 04 | %3.28 | 02 | %3.17 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **06** | **%2.22** |
| **المجموع** | **122** | **%100** | **63** | **%100** | **27** | **%100** | **50** | **%100** | **08** | **%100** | **270** | **%100** |

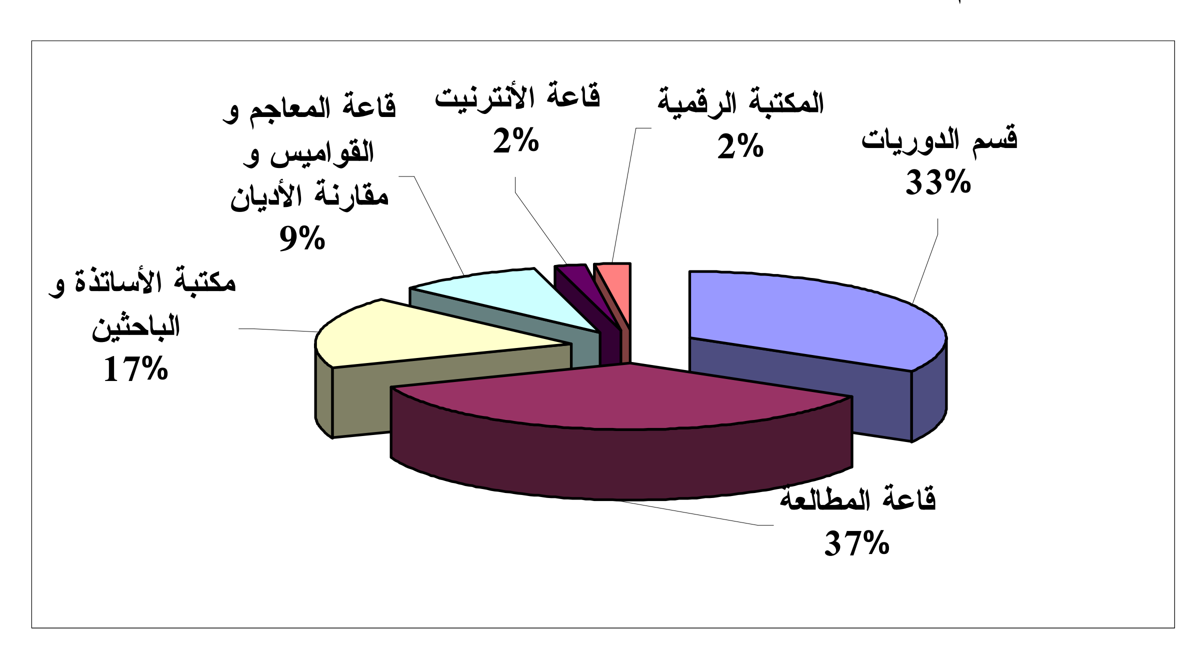
**جدول رقم (26): المكان المفضل لإنجاز الأعمال بالمكتبة**

[35]- صوفي، عبد اللطيف.المكتبات الحديثة: مبانيها- تجهيزاتها.الرياض: دار المريخ، 1994.ص. 41.

يفضل طلبة السنة الرابعة استعمال قاعة الـــدوريات، وقاعـــة المطالعـــة بالمكتبـــة المركزية بالتساوي بنسبة 43.44% لكليهما، كما يفضـــلون اســـتعمال قاعـــة المعـــاجم والقواميس بنسبة 9.84%، وأخيرا المكتبة الرقمية بنسبة 3.28%، وتمثل مكتبة الأساتذة والباحثين أهم مكان يفضله طلبة الماجستير بنسبة 34.92%، لما توفره مـــن مصـــادر نادرة تخدم بحوثهم العلمية و كذا راحة المكان، كما يستعملون أيضا قســـم الـــدوريات، وقاعة المطالعة بنسب متقاربة23.81 و17.46%، ثم قاعة المعاجم والقـــواميس بشـــكل منخفض بنسبة 12.70%، وقاعة الانترنيت ب7.94%، وأخيرا المكتبة الرقمية ب3.17 %،و يمكن إرجاع قلة استعمال قاعة الانترنيت، وقسم الدوريات لمحدودية البحث فيهمـــا لعدم قدرتهم على توفير المعلومات التي تخدم البحث العلمي بشكل حقيقي هذا من جهة، كما أن نظام رزنامة 60 ساعة التي تمنحها المكتبة لكل طالب دراسات عليا لمدة سنة، تجعلهم لا يغامرون في استعمالها دفعة واحدة، بل عند الحاجة، ويستخدم الأساتذة بشكل مكثف مكتبة الأساتذة والباحثين بنسبة 51.85%، و تسميتها تـــدل علـــى الســـبب وراء ارتياد الأساتذة على هذا المكان كما يستعملون بشكل أقل على التوالي قســـم الـــدوريات بنسبة 22.22%، لما توفره من مقالات و معلومات حديثـــة للبحـــث العلمـــي، وقاعـــة المطالعة بالمكتبة المركزية بنسبة 18.52%، في حين يقل ترددهم على قاعة المعـــاجم والقـــواميس، وذلـــك بنســـبة 7.41%، ولا يميلـــون كليـــا إلـــى اســـتخدام المكتبـــة الرقمية،والانترنيت، ويقتصر استعمال هذا الأخير حسب القانون الداخلي للمكتبة علـــى طلبة الدراسات العليا، بشقيهم دكتوراه وماجســـتير، وبخصـــوص عينـــة المســـتفيدين المحتملين من فئة الباحثين من خارج الجامعة فإن قاعات المطالعة بالمكتبـــة المركزيـــة تمثل لهم المكان المفضل للتردد عليه بنسبة 40%، و يرجع السبب في ذلك أنها تعتبـــر أولا المكان الأساسي الذي يسمح لهم بالولوج إليه، وثاني أنها قريبة من المخـــزن ممـــا يوفر لهم إمكانية الحصول على الإعارة الداخلية مقابل بطاقة الباحث التي تمنحها لهـــم إدارة المكتبة، كما يفضلون أيضا اســـتعمال قســـم الـــدوريات بنســـبة 32%، لحداثـــة المعلومات بهذا القسم، ثم مكتبة الأساتذة والباحثين، والتي يستعملونها مقابـــل رخصـــة

تعطى لهم من قبل مدير المكتبة بنسبة 22%؛ لما توفره من مصادر كتب نادرة، وأخيرا قاعة المعاجم والقواميس بنسبة6% ،أما فئة الموظفين بالجامعة لا يفضلون العمل في أي مكان بالمكتبة، ويرجع ذلك لالتزاماتهم المهنية بالجامعة، فلا يجب أن تكون المطالعة بالمكتبة على حساب العمل بالجامعة فيقتصر ترددهم على الإعارة الخارجية فقط.

أما على مستوى العينة الإجمالية نجد أن استعمال مرافق المكتبة من قبل المستفيدين ككل تكاد تكون النسب فيها متقاربة، خاصة بين قاعة المطالعة بالمكتبة المركزية وقسم الدوريات بنسب متتالية 35.93% و33.33 %، ثم تأتي بعد ذلك مكتبة الأساتذة والباحثين بنسبة 17.41%، وبنسب ضعيفة جدا على التوالي كل من المكتبة الرقمية، قاعة الانترنيت بنسبة 2.22 %و1.85%، وهي نتيجة جد منطقية؛ لحداثة الأولى، واقتصار استخدام الثانية على طلبة الدراسات العليا بالجامعة.




**شكل (23): الأماكن المفضلة لإنجاز البحوث والأعمال بالمكتبة**

### 4.1.5- الوسيلة المفضلة للبحث بالنسبة للمستفيدين من المكتبة.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| فهارس تقليدية | 06 | % 7.59 | 07 | 31.82 % | 02 | 14.29 % | 13 | 65 % | 02 | % 25 | **30** | **20.98 %** |
| فهارس إلكترونية | 50 | 63.29 % | 11 | % 50 | 04 | 28.57 % | 5 | 25 % | 05 | 62.5% | **75** | **52.45 %** |
| التعامل مباشرة مع الرف | 22 | 27.85% | 04 | 18.18 % | 08 | 57.14 % | 02 | 10 % | 00 | % 00 | **36** | **25.17 %** |
| وسائل إخرى يرجى التحديد | 01 | % 1.27 | 00 | % 00 | 00 | % 00 | 00 | | 01 | %12.5 | **02** | **1.40 %** |
| **المجموع** | **79** | **% 100** | **22** | **%100** | **14** | **100 %** | **20** | **100 %** | **08** | **100%** | **143** | **100 %** |

**جدول (27)- الوسيلة الأولى للبحث عن المعلومات في المكتبة**

تلجأ نسبة **63.29 %** من طلبة السنة الرابعة ليسانس إلى استعمال الفهارس الإلكترونية أثناء بحثهم عن المعلومات، في حين يعتمد **27.85 %** على التعامل مباشرة مع الرف، بينما تلجا نسبة **1.27 %** إلى استعمال وسائل أخرى، منها الاعتماد على الأستاذ بالجامعة أو على موظف بالمكتبة.

يعتمد طلبة الماجستير بنسبة **50 %** على الفهارس الإلكترونية، بينما يميل نسب **31.82 %** إلى الفهارس التقليدية، وتتعامل نسبة **18.18 %** مباشرة مع الرف، وفيما يخص الأساتذة فإن نسبة **57.14 %** تميل إلى استعمال الرفوف، بينما تستخدم نسبة28.57 % الوسائل الإلكترونية في بحثها عن المعلومات.

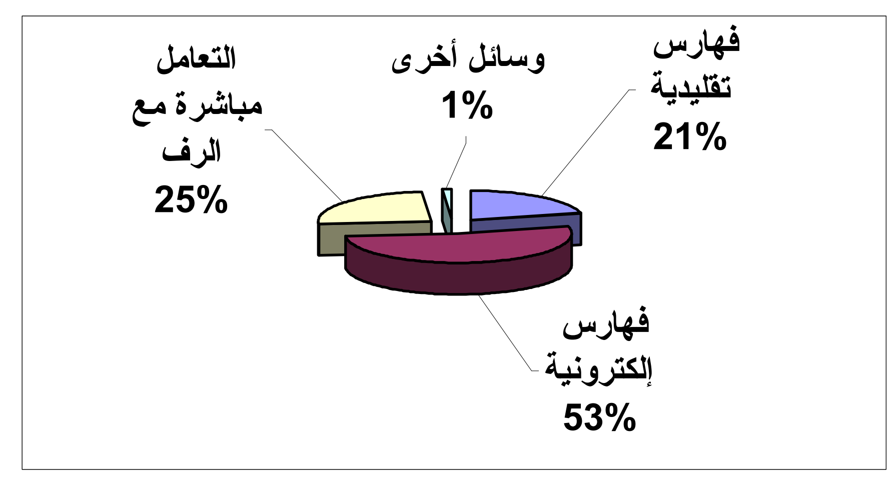
بخلاف ذلك نلاحظ أن المستفيدين المحتملين وعلى الخصوص الباحثين الأجانب يميلون بنسبة **65 %** لاستعمال الفهارس التقليدية، بينما يتجه 25 % منهم إلى استعمال

الفهارس الإلكترونية، و **10 %** يتعاملون مباشرة مع الرف أثناء عملية البحث عن المعلومات؛ وقد نرجع تفسير ذلك إلى سببين هما:

- عدم معرفتهم استخدام الوسائل الإلكترونية بالمكتبة، وتعودهم على ذلك بالمكتبات الجامعية التابعين لها.
- المكتبات التي يستعملونها بجامعتهم لا توفر خدمة الرف المفتوح.

تميل فئة الموظفين بالجامعة إلى استخدام الفهارس الإلكترونية بنسبة **62.5 %**، وتستعمل نسبة **25 %** منهم الفهارس التقليدية، وتلجأ نسبة **12.5%** إلى استعمال وسائل أخرى تتمثل في اعتمادهم على عمال المكتبة.

يعتبر استعمال الوسائل الإلكترونية على مستوى العينة الإجمالية الوسيلة الأولى بنسبة **52.45 %**، وهذا ما يعطينا انطباعا عن مدى أهمية هذه الأداة في الوصول إلى المعلومات من قبل المستفيدين، مقارنة مع الفهارس التقليدية التي احتلت المرتبة الثالثة بنسبة **20.98 %**، بينما استعمال الرفوف المفتوحة من قبل الباحثين احتلت المرتبة الثانية بنسبة **25.17 %**، و هذا مؤشر جيد باعتبار أن هذه الوسيلة تعطي إمكانية الولوج إلى محتوى الوثيقة في حد ذاتها من خلال تصفح الفهرس الخاص بها دون الاعتماد على المعلومات البيبليوغرافية فقط، في حين تعتمد نسبة **1.40 %**، وهي نسبة ضئيلة جدا على وسائل أخرى تتمثل في الأساتذة، و العاملين بالمكتبة كأدوات بحث في المكتبة.




**شكل (24): اتجاهات المستفيدين نحو وسيلة البحث الأولى في المكتبة**

### 5.1.5-تعاون موظفي المكتبة مع المستفيدين

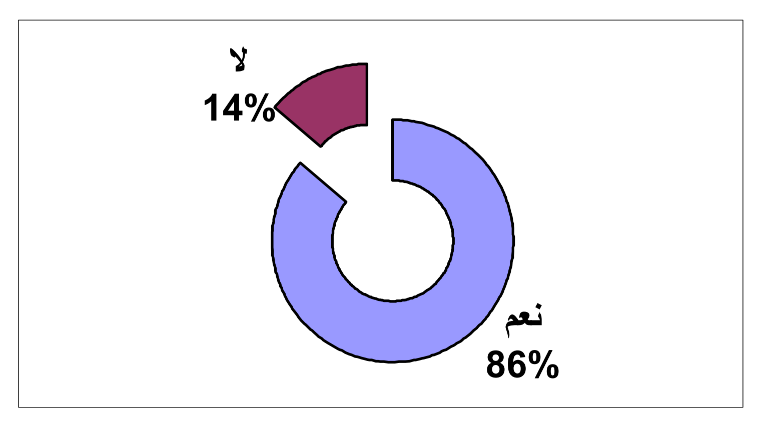
| الدرجة العلمية / إحتمالات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| نعم | 63 | 79.75 % | 18 | %81.81 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | 100 % | **123** | **86.01 %** |
| لا | 16 | 20.25 % | 04 | %18.19 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **20** | **13.99 %** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **100 %** | **143** | **%100** |

**جدول (28): مساعدة موظفي المكتبة لروادها**

تعتقد نسبة 79.75**%** من طلبة السنة الرابعة أنها تجد من يساعدها من موظفي المكتبة، في الحصول على الكتاب أو المرجع الذي تبحث عنه، وينطبق نفس الشيء على طلبة الماجستير، ولكن بنسبة أكبر تقدر ب81.81**%**، والأساتذة بنسبة 100**%**.وكذا الأمر بالنسبة لفئة المستفيدين المحتملين من باحثين أجانب وموظفي الجامعة بنسبة 100**%**، وهذا مؤشر إيجابي يؤكد وجود وسيلة البحث البشرية المتمثلة في المكتبي (أخصائي المعلومات) رغم ضعفها في عدم قدرتها على تلبية إحتياجات المستفيدين ككل و المتمثلين في طلبة السنة الرابعة ليسانس وطلبة الماجستير و هو ما يستدعي البحث عن الأسباب الحقيقية وراء هذا القصور و الذي يمكن إرجاعه إلى ضعف المكتبي في الوصول إلى جميع المستفيدين أو أن هذا الأخير لا يستطيع التعبير عن احتياجاته و رغباته المعلوماتية بدقة مما يفوت علية فرصة الوصول إلى خدمة البحث عن طريق أخصائي المعلومات.

و على مستوى العينة الإجمالية فإن نسبة86.01**%** تجد من يساعدها من موظفي المكتبة عادة إذا ما صعب الحصول على الكتاب أو المرجع المطلوب، بخلاف نسبة

**13.99%** لا تجد من يساعدها، وعلى الرغم من ضآلة النسبة إلا أنها في علم التسويق تؤكد وجود نقص على مستوى تلبية احتياجات المستفيدين بشكل تام.




**شكل (25) توضح مساعدة المكتبي للمستفيد**

### 6.1.5-علاقة رصيد المكتبة بتخصصات المستفيدين.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفون | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 70 | %88.61 | 22 | %100 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | %100 | **134** | **%93.71** |
| لا | 09 | %11.39 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **09** | **%6.29** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

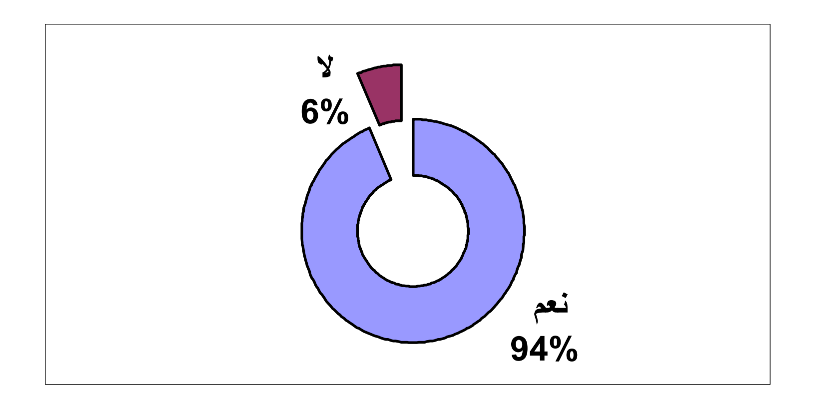
**جدول رقم (29): علاقة رصيد المكتبة بتخصصات المستفيدين.**

يبين الجدول مدى مواءمة رصيد المكتبة للتخصصات العلمية للمستفيدين من المكتبة، لمعرفة إلى أي مدى توافق سياسة بناء المجموعات احتياجات، ورغبات المستفيدين المعرفية. حيث أجابت نسبة عالية من طلبة السنة الرابعة بنسبة **88.61%** أن رصيد المكتبة يخدم تخصصاتهم العلمية بالجامعة، في حين أجابت نسبة **11.39%** بعكس ذلك و تتمثل هذه النسبة في طلبة الإقتصاد الإسلامي، والتاريخ التابعين لكلية الآداب والعلوم الإنسانية و قد لاحظنا ذلك من خلال:

- الفرز الدوري لصندوق الاقتراحات الموضوع على مستوى قاعات المطالعة.
- الاتصال الشخصي بالمستفيدين، عندما يطلبون منا رخصة تمكنهم من الدخول إلى المكتبات الجامعية، والمؤسسات المعلوماتية الأخرى، و عند إستفسارنا عن ذلك يؤكدون لنا باعتبارنا مدير المكتبة، قلة مصادر المعلومات الخاصة بمراجع الإقتصاد والجغرافيا.

أما باقي الفئات فإنها تعتقد أن رصيد المكتبة يخدم تخصصاتها العلمية والمعرفية.

نلاحظ على مستوى العينة الإجمالية أن **93.71%** ترى أن رصيد المكتبة يخدم تخصصاتها، على العكس من ذلك نجد أن نسبة **6.29%** تشير إلى عدم خدمة الرصيد لتخصصها العلمي، وهذا ما يدفع المكتبة إلى بدل جهود أكثر للمعرفة النقائص، حتى تستطيع تلبية احتياجات هذه الفئة من المستفيدين مستقبلا.




**شكل (26): علاقة رصيد المكتبة بتخصصات المستفيدين**

### 7.1.5- خدمة الإعارة بنوعيها الداخلية و الخارجية:

غدت فكرت تقييم الخدمات المكتبية بمختلف أنواعها، وخاصة منها الإعارة عنصرا حيويا ومهما في أي مكتبة، فالقيام بهذه الأعمال تمليها الحاجة للمعلومات واستغلالها في سد الحاجة، ومعرفة أوجه القصور في ذلك من أجل تحسين الأداء. تلتزم المكتبة بتقديم مجموعة من الخدمات لروادها بأشكال متعددة ، فالنشاطات التي يقوم بها موظفو المكتبة تهدف إلى نقل، وتوصيل المعلومات إلى طالبيها من باحثين، ودارسين و رواد بأساليب مختلفة. و أهم ما يميز هذه الخدمة؛ هو الاتصال المباشر بين من يقومون

بهذه الأعمال و رواد المكتبة، والجدول أدناه يبين لنا أراء المستفيدين نحو خدمة الإعارة الخارجية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

### 8.1.5- الإجراءات التنظيمية للإعارة الخارجية:

الجدول أدناه يبين لنا أراء المستفيدين نحو خدمة الإعارة الخارجية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| بسيطة | 17 | %21.52 | 03 | %13.64 | 05 | %35.71 | 00 | %00 | 03 | %37.5 | **28** | **%22.77** |
| عادية | 58 | %73.42 | 19 | %86.36 | 09 | %64.29 | 00 | %00 | 05 | %62.5 | **91** | **%73.98** |
| معقدة | 04 | %5.06 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **4** | **%3.25** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **00** | **%00** | **08** | **%100** | **123** | **%100** |

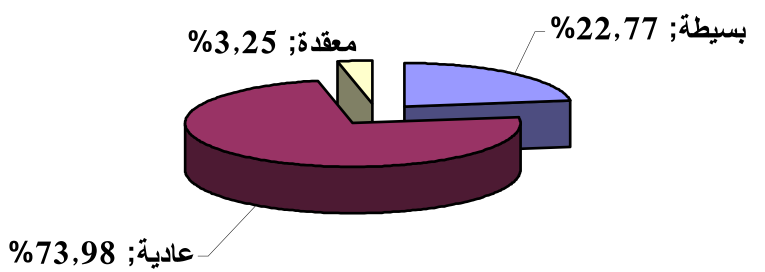
**جدول (30): إجراءات الإعارة الخارجية**

تتجه ردود الفعل اتجاه خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبة، التي تعتبر محور الخدمات المكتبية بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، من خلال الجدول رقم**(30)** أن نسبة **21.52%** من طلبة السنة الرابعة يرون بأن إجراءات الإعارة بسيطة لا تواجههم فيها أية مشكلة، في حين أجابت نسبة **73.42%** أنها عادية، بخلاف ذلك نجد أن **5.06%** من هذه الفئة ترى أن هذه الخدمة معقدة، و يعتقد طلبة الماجستير بنسبة **13.64%** أنها بسيطة، في حين أن نسبة **86.36 %** من نفس الفئة ترى بأنها عادية، وأما فئة الأساتذة بنسبة تعتقد**35.71%** ببساطة الخدمة، ونسبة**64.22%** عادية، و رجع السببب في ذلك عند تقييمنا لهذا بناءا على إجابات المستفيدين و على معايشتنا عن قرب لهذه العملية لأمرين:

- ضعف المستوى التكويني لبعض عمال الإعارة(أقل من السنة 9 أساسي) في بيئة المكتبات الجامعية( سنة أولى جامعي حتى مستوى دكتوراه) مما يؤدي إلى وجود هوة معلوماتية بين العامل والمستفيد.

- نقائص على مستوى البرنامج الآلي للإعارة مما يستدعي التحيين والتطوير المستمر.

وفيما يخص الباحثين من خارج الجامعة لم يجيبوا على هذا السؤال لأنه لا حق لهم في الإعارة الخارجية أصلا، في حين أن نسبة **37.5**% من الموظفين ترى أن إجراءات الإعارة بسيطة، أما نسبة **62.5**% فقد أجابت بأن هذه الإجراءات عادية، والجدير بالذكر أن كل هذه الفئات لا تعتقد كليا أن إجراءات الإعارة معقدة.وعلى مستوى العينة الإجمالية نلاحظ بأن نسبة **22.77** %ترى بأن هذه الإجراءات بسيطة و**77.98**% عادية، وترى نسبة **3.25**% بأن هذه الإجراءات معقدة، وهذا ما يحفز المكتبة لاتخاذ التدابير اللازمة لمعرفة هذا الخلل، وإصلاحه أو التقليل منه قدر المستطاع.




**شكل(27): اتجاهات المستفيدين نحو خدمة الإعارة الخارجية**

**9.1.5- إتجاهات المستفيدين نحو الإعارة الداخلية:** تتميز خدمة الإطلاع المباشر أو الإعارة الداخلية من خلال جعل القارئ في اتصال مباشر مع الوثيقة، دون وسيط، كما تتميز بسرعتها في تلبية طلبات المستفيدين و يتفاوت ذلك من فئة لأخرى من أفراد العينة الفعليين و المحتملين و الجدول أدناه يوضح ذلك.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| **نعم** | 53 | %97.09 | 14 | %63.64 | 14 | %100 | 13 | %65 | 06 | %75 | **100** | **%69.93** |
| **لا** | 26 | %32.91 | 08 | %36.36 | 00 | %00 | 07 | %35 | 02 | %25 | **43** | **%30.07** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (31): الإعارة الداخلية**

يقر أغلبية الفئات وعلى رأسهم فئة الأساتذة بفعالية هذه الخدمة بنسبة 100%، وتتدرج النسب بعد ذلك لباقي الفئات جميعا بأكثر من 63.64%، وهي فئة طلبة الدراسات العليا، بخلاف ذلك، نجد أن هناك ضمن الفئات الأربع، ماعدا فئة الأساتذة من لا تلبي الإعارة الداخلية احتياجاته، وتأتي فئة الدراسات العليا في الرتبة الأولى بنسبة 36.36%، فئة الباحثين من خارج الجامعة بنسبة 35% ثم السنة الرابعة بنسبة 32.91% وأخيرا فئة الموظفين بنسبة 25%.

أما على مستوى العينة الإجمالية أن نسبة 69.93% تلبي الإعارة الخارجية احتياجهم، في حين نجد نسبة 30.07% على العكس من ذلك، و يرجع أغلبية المستفيدين ذلك إلى عدة أسباب يشتركون فيها تتمثل أغلبيتها في:

- عدم وجود الكتب في الرفوف.
- سوء الاستخدام للكتب من قبل بعض المستفيدين.
- الازدحام و قلة الأماكن داخل قاعات المطالعة خاصة في وقت الامتحانات
- عدم وجود بعض الصفحات و الفصول ببعض الكتب.
- عدم كفاية النسخ الموضوع للتداول في إطار الإعارة الداخلية.

### 10.1.5–المواد الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

لقد فرضت المواد الإلكترونية نفسها على المكتبات، كمصدر جديد من مصادر المعلومات، و كا مظهر من مظاهر التطورات التكنولوجية الحديثة.بحيث أصبحت هذه المصادر تشكل جزءا مهما من المقتنيات المكتبية هذا من جهة، و من جهة أخرى تعتبر هذه المصادر من إفرازات النشر الإلكتروني الذي أصبح سمة من سمات العصر، وخطوة مهمة نحو قرن جديد. و حتى يتم الاستفادة من هذا الرصيد الوثائقي، فإنه يحتاج إلى مناخ مناسب يتمثل في تخصيص قاعات تشمل على أجهزة الحاسبات للتشغيل هذه المصادر و الإطلاع عليها[36].

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | الأساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرا | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| **نعم** | 65 | %82.28 | 22 | %100 | 12 | %85.71 | 09 | %45 | 08 | %100 | **116** | **%81.12** |
| **لا** | 14 | %17.72 | 00 | %00 | 02 | %14.29 | 11 | %55 | 00 | %00 | **27** | **%18.88** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

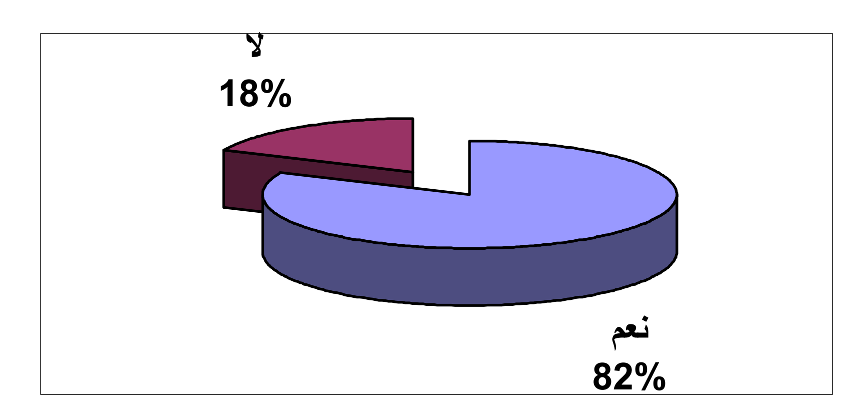
**جدول (32): استعمال المواد الإلكترونية عند البحث عن المعلومات**

يتبين من الجدول أن المستفيدين الفعليين يستخدمون المواد الإلكترونية بشكل مكثف، خلال بحثهم عن المعلومات، بأكثر من 82.28% من طرف طلبة السنة الرابعة، و تصل النسبة 100% لفئة لطلبة الماجستير، بينما تقدر نسبة الذين لا يستعملون هذه الوسيلة من طلبة السنة الرابعة ليسانس ب17.72%، ونسبة14.29% لفئة الأساتذة، في

[36]– شاهين،شريف كامل.مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،2000.ص.11.

حين نجد أن استخدام هذه المواد المستفيدين المحتملين تصل إلى نسبة100% للموظفين و45 % ، بالنسبة للباحثين من خارج الجامعة .

و على مستوى العينة الإجمالية نجد أن استخدام هذه المواد يصل إلى نسبة 82.12% في حين نجد أن 18.18% لا تستخدم هذه الوسيلة في البحث عن المعلومات و ترجع الأسباب في ذلك، إلى عدم احترام الوقت المحدد للبحث بواسطة هده الوسائل المقدر ب3 دقائق من قبل المستفيدين من المكتبة، كما أن عدد الحواسيب الموضوعة داخل قاعة المطالعة الخاصة بالبحث في المكتبة الرقمية قليل مقارنة مع حجم المستفيدين، بالإضافة إلى قلة إلمام هذه المجموعة من المستفيدين بأسلوب البحث من خلال الوسائل.




**شكل (28): مدى استعمال المستفيدين للمواد الإلكترونية عند البحث عن المعلومات.**

### 11.1.5- النتائج الجزئية الخاصة بالتوزيع

- تتردد جميع فئات المستفيدين على المكتبة الجامعية بنسبة 100% وبشكل دائم تقريبا و بعدة مرات في الأسبوع.
- تعتبر الفترة الصباحية من الساعة 9 إلى غاية الساعة 11 الفترة الزمنية المفضلة لمرتادي المكتبة بنسبة 37.37%.
- النظام الداخلي لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية لا يمثل عائقا لجميع فئات المستفيدين تقريبا، و من يعتقدون بغير ذلك من المستفيدين لا يطالبون بتغييره بل بتعديله.

- يتردد أغلبية المستفيدين على جميع أماكن المطالعة و البحث بالمكتبة، وتعتبر قاعتي المطالعة للطلبة و الطالبات وقسم الدوريات بنسبة 35.93 و33.33% الأماكن المفضلة لإنجاز البحوث.
- يلجأ المستفيدين في بحثهم عن المعلومات إلى استعمال الفهارس الالكترونية كوسيلة بحث أولى عن المعلومات في مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 52.45%.
- يمثل موظفي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية الأداة المساعدة عادة في حصول المستفيد على الكتاب، أو المرجع الذي يريده إذا ما صعب عليه الأمر بنسبة 68.01%.
- يعتقد 73.98% من موظفي الجامعة( رواد المكتبة ) بأن إجراءات الإعارة عادية، في حين ترى نسبة 3.25% بأنها معقدة و هنا يكمن الخلل الواجب معرفته و تصحيحه على مستوى خدمة الإعارة.
- تلبي الإعارة الداخلية احتياجات المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية بنسبة 69.93%.
- تعتبر المواد الالكترونية مهمة جدا لرواد مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية أثناء بحثهم عن المعلومات، حيث تبلغ نسبة الذين يستعملونها 81.12%.

**2.5- المنتوج ( خدمات المعلومات)** Produit من العوامل الأساسية في استقطاب المستفيدين للمكتبة وعليه تدور احتياجات المستفيدين، وهو العمود الفقري في المزيج التسويقي، وتختلف خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية من مكتبة لأخرى حسب الإمكانيات المادية، والبشرية، و الطرق التسيرية، من حيث وضوح الأهداف والخطط العملية. وفي الجداول التالية سنتعرض للخدمات المعلومات بالمكتبة و اتجاهات المستفيدين نحو المكتبة.

### 1.2.5-خدمة التصوير و الاستنساخ:

بات من الضروري في المكتبة الجامعية أن توجد على مستوى مصالحها،هيئة مكلفة بالتصوير و الاستنساخ للوثائق؛ حتى تستطيع المكتبة تلبية احتياجات المستفيدين المتزايدة اتجاه المعلومات. و تتوقف نوعية المكتبة و كفاءتها على حجم مصلحة استنساخ الوثائق و تصويرها، وهيكلها على حجم أعمال الاستنساخ المطلوبة منها[37].

و تكمن الأهداف الرئيسية وراء هذه المصلحة في تمكين العملاء ( المستفيدين) من الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة و دقة و بأقل تكلفة، كما تحافظ على المجموعات المكتبية من الضياع، و التلف بالإضافة إلى ذلك أنها وسيلة للتمويل المالي الذاتي للمكتبة، والجدول التالي يوضح اتجاهات المستفيدين نحو هذه الخدمة.

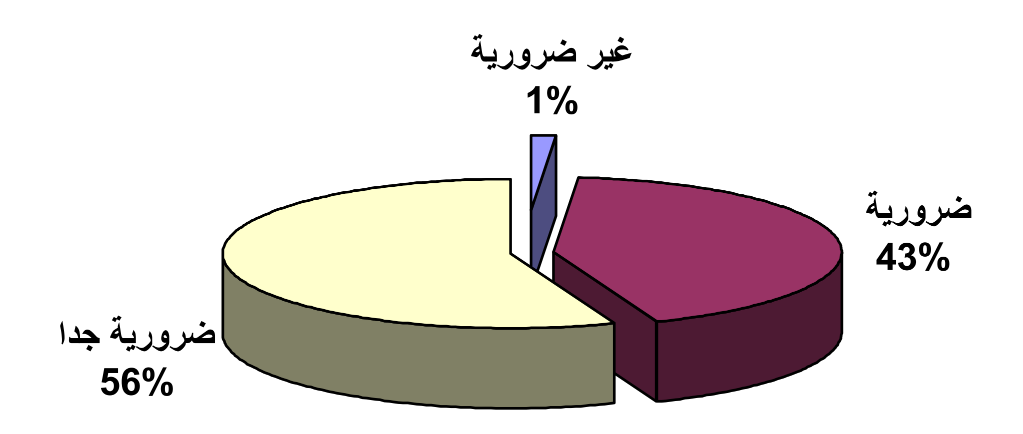
| الدرجة العلمية / الإجابات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| غير ضرورية | 02 | %2.53 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **02** | **%1.40** |
| ضرورية | 52 | %65.82 | 09 | %40.91 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **61** | **%42.66** |
| ضرورية جدا | 25 | %31.65 | 13 | %59.09 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | %100 | **80** | **%55.94** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**الجدول (33): أهمية خدمة التصوير و الاستنساخ بالمكتبة**

تفذ نسبة **2.35%** فقط من طلبة السنة الرابعة ليسانس بعدم ضرورية خدمة التصوير والاستنساخ في المكتبة، أما باقي الفئات و على مستوى العينة الإجمالية فهم يرون بنسبة أكثر من **55.94**% بأن هذه الخدمة ضرورية جدا بالمكتبة، في حين تعتقد نسبة **42.66**% ترى بأنها ضرورية فقط، بينما تعتقد نسبة **1.40**% أنها غير ضرورية. ولا نجد تفسيرا لهذه النسبة الأخيرة إلا تفسيرا واحدا؛ وهو اكتفائهم بما هو متوفر من مادة

[37]- طباع، عبد الله أنيس.علم الإعلام: الوثائق و المحفوظات.بيروت.دار الكتاب الحديث،1986 .ص.413.

علمية بالمكتبة، حيث أن خدمة الإعارة الداخلية الخارجية. تلبي احتياجاتهم المعلوماتية في الزمان و المكان.




**شكل (29): إتجاهات المستفيدين نحو خدمة التصوير والاستنساخ**

### 2.2.5-الخدمة المرجعية:

تتمثل هذه الخدمة في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين، من خلال تعريفهم بطرق استعمال كشافات الدوريات، والموسوعات وغيرها. كما تشمل تعريفهم بمكان تواجد الأوعية الفكرية بالمكتبة، وتحديد أماكنها، وتقديمها للمستفيدين[38]. و يمكن تلخيص الأهداف التي تسعى الخدمة المرجعية لتحقيقها فيما يلي:

- الإجابة على استفسارات المستفيدين.
- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات للمشكلة، أو البحث قيد الدراسة.
- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام الأوعية المرجعية، و مصادر المكتبة بصفة عامة.

و الجدول أدناه يوضح أراء المستفيدين اتجاه هذه الخدمة.

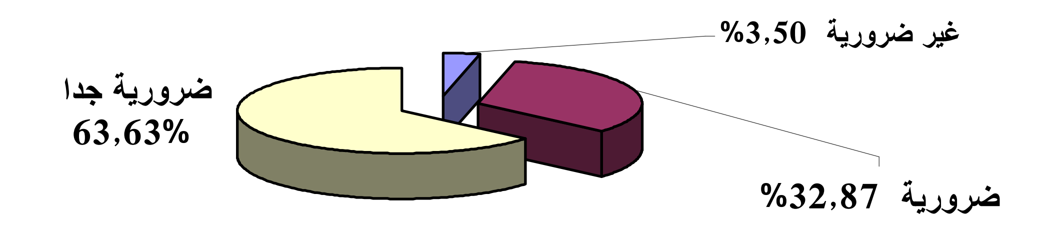
---

[38]– النشار، السيد.الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة : العربي للنشر و التوزيع، 1992. ص.55.

| الدرجة العلمية / الإجابات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| غير ضرورية | 05 | %6.33 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 05 | **%3.50** |
| ضرورية | 43 | %54.43 | 00 | %00 | 03 | %21.43 | 01 | %05 | 00 | %00 | 47 | **%32.87** |
| ضرورية جدا | 31 | %39.24 | 22 | %100 | 11 | %78.57 | 19 | %95 | 08 | %100 | 91 | **%63.63** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (34): أهمية الخدمة المرجعية بالنسبة للمستفيدين**

رغم تباين النسب المئوية للإجابات، بين المستفيدين الفعليين أو المحتملين، إلا أنه من خلال العينة الإجمالية نجد أن **63.63%** منهم يرون أن الخدمة المرجعية، أو الرد على الأسئلة واستفسارات المستفيدين ضرورية جدا في المكتبة في حين أن **32.87%** من المستفيدين يرون بضرورتها فقط و أن **3.50%** يرون بعدم ضرورتها في المكتبة، و تتمثل هذه الأخيرة في فئة طلبة السنة الرابعة ليسانس و هي نسبة ضئيلة تقدر ب**6.33%** من مجموع الفئة المقدر ب**79** فرد؛ ومرد تفسيرنا قد يكون بطبيعة الحال إلى عدم فهم هذه الوظيفة من قبل هذه الفئة، خاصة ونحن نعلم أنه تقريبا جل مكتباتنا الجامعية لا تتوفر على هذه الخدمة.




**شكل (30) أهمية الخدمة المرجعية بالمكتبة**

### 3.2.5 –خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

يهدف هذا النوع من الخدمات إلى إعلام، وتعريف العملاء ( البـــاحثين) بالوثـــائق الحديثة، التي لها صلة بمواضيع بحوثهم، وتعتمد هذه الخدمة في معرفـــة اهتمامـــات، وميول الباحث العلمية، بناء على معلومات جمعت من الباحث من قبل بواسطة استبيان ومقابلة شخصية، حدد فيها الباحث احتياجاته العلمية.

الهدف الأساسي من هذه الخدمة؛ هو توفير وقت الباحث(المستفيد) فـــي الإطـــلاع على الإنتاج الفكري في الموضوعات التي تهم بحثه، وعمله بأقل جهد، و فـــي أســـرع وقت ممكن[39]. وسنتعرف من خلال الجدول التالي مدى إدراك المستفيدون مـــن مكتبـــة الدكتور

أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر لهذه الخدمة.

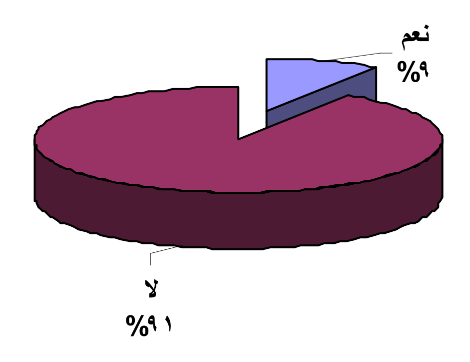
| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | | |
| **نعم** | 02 | %2.53 | 03 | %13.64 | 05 | %35.71 | 03 | %15 | 00 | %00 | **13** | **%9.09** |
| **لا** | 77 | %97.47 | 19 | %86.36 | 09 | %64.29 | 17 | %85 | 08 | %100 | **130** | **%90.91** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (35): ما مدى معرفة المستفيدين من المكتبة بخدمة البث الانتقائي للمعلومات**

يتضح أن **%90.91** يجهلون خدمة البث الانتقائي للمعلومات، بينمـــا أجابـــت نســـبة **%9.09**من مجموع المستفيدين ككل أنهم على معرفة بهذه الخدمة، منهم طلبـــة الســـنة رابعة بنسبة **2.53 %** في حين أن **%97.47** يجهلون هذه الخدمة، ونسبة **%13.64** من طلبة الماجستير على علم بذلك، فيما يجهلها**%86.36**، وأكبر نسبة معرفـــة بهـــذه الخدمة هي فئة المستفيدين الفعليين، المتمثلة في أســـاتذة الجامعـــة بنســـبة **%35.71**؛

[39]– أمان ،مجمد محمـــد.خـــدمات المعلومـــات مـــع إشـــارة خاصـــة إلـــى الإحاطـــة الجاريـــة.الريـــاض:دار المريخ،1985.ص.95.

ويمكن تفسير ذلك باعتبار المسؤوليات العلمية التي تقوم بها هذه الفئة سواء داخل الوطن، أو خارجه من خلال تنقلاتهم في إطار التربصات، والملتقيات العلمية، مما يعطيهم فرصة الاحتكاك بالأفراد من نفس الجنس، والإطلاع على المؤسسات العلمية من مكتبات، وجامعات وطنية أو دولية، في حين أجابت نسبة 64.29% من نفس الفئة أنها ليست لها أدنى معلومات عن هذه الخدمة، بينما يتبين لنا أيضا أن نسبة 15 من فئة المستفيدين المحتملين من الباحثين الخارجين عن الجامعة أجابت بأنها على دراية بهذه الخدمة، وهي منطقية ؛ إذا علمنا أنه يوجد بين هؤلاء الباحثين طلبة ماجستير من قسم علم المكتبات، في حين أن نسبة **85**% من هذه الفئة تجهل هذه الخدمة، أما فئة الموظفين فإنها ليست على معرفة بهذه الخدمة بنسبة **100**%.




**شكل (31): مدى إدراك المستفيدين لخدمة البث الانتقائي للملومات**

## 4.2.5-خدمة القوائم البيبليوغرافية:

تعتبر القوائم البيبليوغرافية، والكشافات، والمستخلصات أهم أدوات البحث الوثائقي، فكل نوع من هذه الأدوات المرجعية، يقدم الإرشادات المطلوبة حول الرصيد الوثائقي للمكتبة، و تشير إلى المصادر التي تتوفر فيها هذه الإرشادات، وتساعد على توضيح محتوى إطار استفسار الباحث.

الهدف الأساسي من هذه الوثائق هو إعلام المستفيدين بما تم إنتاجه من الوثائق بالمكتبة. والجدول أدناه يبين لنا مدى تلبية هذه القوائم لاحتياجات المستفيدين المعلوماتية بمكتبة الدكتور أحمد عروة.

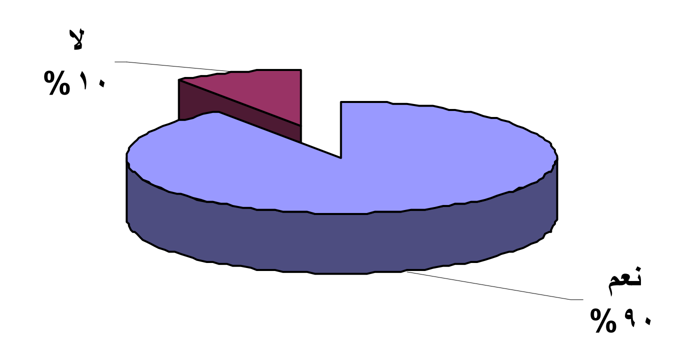
| الدرجة العلمية | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الإجابات | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| نعم | 71 | 89.87 % | 22 | 100 % | 08 | 57.14 % | 20 | 100 % | 08 | 100 % | **129** | **90.21 %** |
| لا | 08 | 10.13 % | 00 | 00 % | 06 | 42.86 % | 00 | %00 | 00 | %00 | **14** | **%9.79** |
| **المجموع** | **79** | **100 %** | **22** | **100 %** | **14** | **%100** | **20** | **100 %** | **08** | **100 %** | **143** | **%100** |

**جدول (36) مدى تلبية القوائم البيبليوغرافية لاحتياجات المستفيدين.**

بلغ حجم الرضا عن القوائم البيبليوغرافية، والكشافات، والمستخلصات، في تلبية حاجيات المستفيدين بالنسبة للمستفيدين الفعليين **100%** لطلبة الماجستير، **89.87%** طلبة السنة الرابعة ليسانس، **57.14 %** للأساتذة، في حين بلغت أعلى نسبة بعدم تلبية هذه القوائم لاحتياجات المعرفية في الوصول مصادر المعلومات التي يريدها المستفيدين **42.86%** لفئة الأساتذة، و**10.13%** من قبل طلبة التدرج.

أما فيما يخص المستفيدين المحتملين بنوعيهم باحثين أجانب، وموظفين فقد بلغت نسبة تلبية احتياجاتهم المعرفية بواسطة هذه القوائم **100%**.وتفسيرنا لذلك راجع إلى توفر المختصين في علم المكتبات القائمين، وتوفر التكنولوجيات الحديثة بالمكتبة خاصة الحواسيب، ساعدت هذه العوامل في إعداد وتحيين القوائم البيبليوغرافية و الملخصات بشكل دقيق نوع ما.

فيما يخص العينة الإجمالية نجد أن نسبة **90.21 %** عبرت عن رضاها اتجاه هذه القوائم البيبليوغرافية بينما **9.97%** ترى غير ذلك، وهذا مؤشر يدفع المختصين في المكتبة لمعرفة أوجه القصور ومعالجتها، حتى تستطيع تلبية احتياجات هذه الفئة غير الراضية عن هذه الخدمة مستقبلا.




**شكل (32) مدى تلبية القوائم البيبليوغرافية لاحتياجات المستفيدين.**

## 5.2.5-المكتبة الرقمية:

تمثل خدمة المكتبة الرقمية قفزة نوعية في مجال خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، و بمفهومها المبسط، ترمي هذه الخدمة إلى توصيل الباحث أو المستفيد بالنص الكامل للوعاء الفكري، الموجود بالمكتبة عن بعد باستعمال أجهزة الحواسيب، ضمن نطاق الشبكة المعلوماتية أنترانات وانترنيت، سواء أكان ذلك على المستوى المحلي أو الخارجي للمكتبة، و بالتالي إمكانية الولوج للمكتبة عن بعد.

و الجدول التالي يبين اتجاهات المستفيدين نحو هذه الخدمة الجديدة

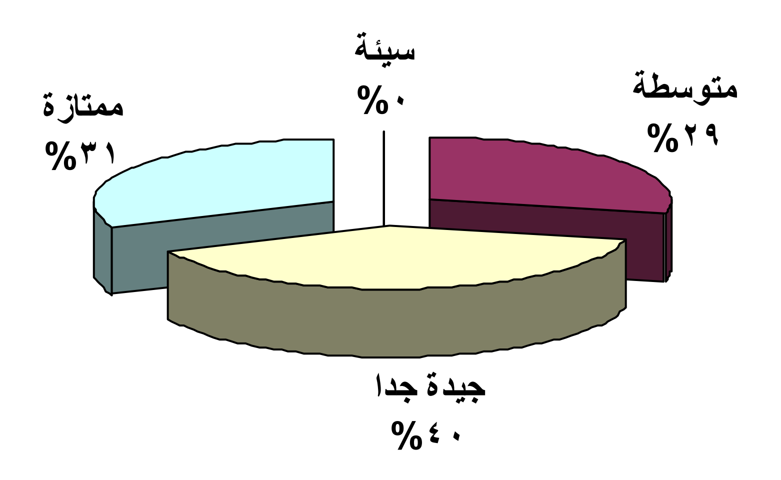
| الدرجة العلمية إحتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| سيئة | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| متوسطة | 28 | %35.44 | 12 | %54.55 | 01 | %7.14 | 00 | %00 | 00 | %00 | **41** | **%28.67** |
| جيدة جدا | 28 | %35.44 | 08 | %36.36 | 11 | %78.75 | 07 | %35 | 03 | %37.5 | **57** | **%39.86** |
| ممتازة | 23 | %29.12 | 02 | %9.09 | 02 | %14.28 | 13 | %65 | 05 | %62.5 | **45** | **%31.47** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (37): أهمية خدمة المكتبة الرقمية**

أجاب المستفيدين الفعليين ب **54.55%** من طلبة الماجستير بأن خدمة المكتبة الرقمية التي دخلت حيز التنفيذ لهذا العام بأنها متوسطة، وكذا الحال بالنسبة لطلبة السنة الرابعة ليسانس بنسبة **35.44%**، وأضعف نسبة كانت للأساتذة بنسبة **7.14%**، على العكس من ذلك فإن نسبة **78.75%** من الأساتذة ترى بأن هذه الخدمة جيدة جدا، وبنسب متقاربة لكل من طلبة الماجستير و الليسانس على التوالي **36.36%** و **35.44%**، بينما ترى نسبة **29.12%** من طلبة السنة الرابعة ليسانس أن هذه الخدمة ممتازة، ثم أساتذة و طلبة الدراسات العليا بنسبة **14.28%** و **9.09%**؛ومرد ذلك إلى حداثة خدمة المكتبة الرقمية كأداة جديدة في البحث العلمي لم تكتشف بعد نقائصها.

في حين توزعت أراء المستفيدين المحتملين بنسب متقاربة بين **37.5%** و **35%** للموظفين و للباحثين الأجانب معتبرين أن هذه الخدمة جيدة جدا، كما تعتبر نفس الفئة بنسبة **62.5%** و **65%** أن خدمة المكتبة الرقمية ممتازة.

نجد أن النسب متقاربة جدا للعينة الإجمالية، حيث أشارة نسبة **28.67%** بأن نوعية الخدمة متوسطة، ونسبة **39.86%** جيدة جدا، و ترى نسبة **31.47%** بأنها ممتازة.




**شكل رقم (33) يمثل اتجاهات المستفيدين نحو خدمة المكتبة الرقمية**

**6.2.5-خدمة الإحاطة الجارية:** تعرف بأنها عملية استعراض للوثائق الجديدة، و المتوفرة بالمكتبة، واختيار الوثائق ذات الصلة باحتياجات الباحثين أو المستفيدين ثم إعلامهم بالطرق المناسبة سواء عن طريق إقامة المعارض بالمقتنيات الجديدة على سبيل المثال، أو الملصقات الحائطية..، و في الجدول أدناه سنتعرف على مدى دراية المستفيدين بهذه الخدمة.

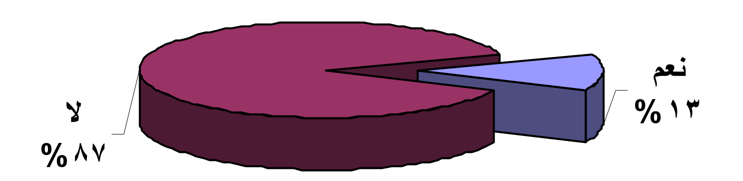
| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| **نعم** | 03 | %3.80 | 05 | %22.73 | 03 | %21.43 | 07 | %35 | 00 | %00 | 18 | **%12.59** |
| **لا** | 76 | %96.20 | 17 | %77.27 | 11 | %78.57 | 13 | %65 | 08 | %100 | 125 | **%87.41** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول رقم (38)- دراية المستفيدين بخدمة الإحاطة الجارية**

أجابت أكبر نسبة من المستفيدين الفعليين من طلبة السنة الرابعة ب**3.80%** أنهم على دراية بخدمة الإحاطة الجارية، بينما نجد أن نسبة طلبة الدراسات العليا و الأساتذة متقاربة جدا و على التوالي ب **22.43%** و**21.43%** و يمكن إرجاع ذلك إلى المستوى العلمي للفئتين الأخيرتين، أما بخصوص فئة المستفيدين المحتملين فنجد أن أعلى نسبة كانت **100**% بالنسبة للموظفين التابعين للجامعة بأنهم ليسوا على دراية بخدمة الإحاطة الجارية، في حين نجد أن **35**% من الباحثين الأجانب على دراية بهذه الخدمة؛ ويمكن إرجاع السبب في ذلك إلى سببين رئيسين:

- المستوى العلمي لفئة الباحثين من خارج الجامعة دكتوراه و ماجستير.
- من بين الباحثين الأجانب المنخرطين في المكتبة، يوجد طلبة دراسات عليا من قسم علم المكتبات.

أجابت نسبة **87.41%** على مستوى العينة الإجمالية بأنها ليست على دراية بهذه الخدمة، بينما أجابت نسبة **12.59%** بأنها على علم بذلك؛ ويمكن إرجاع ذلك إلى نفس الأسباب السالفة الذكر.



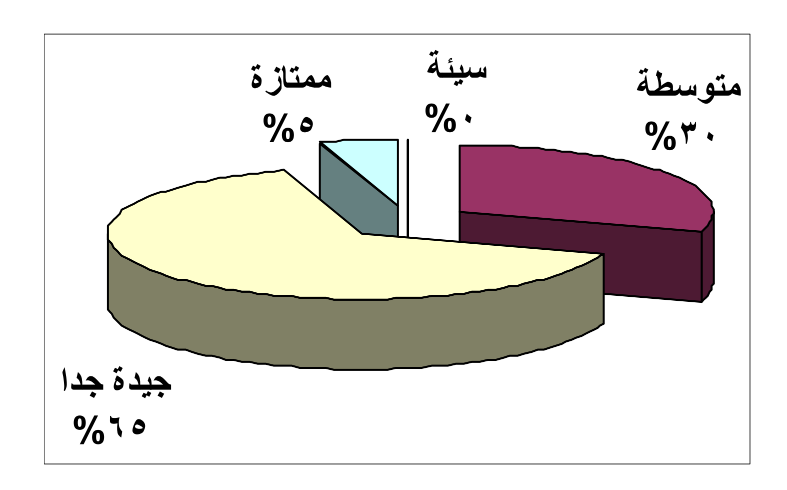

**شكل (34) مدى دراية المستفيدين بخدمة الإحاطة الجارية**

### 7.2.5- أهمية خدمة الإحاطة الجارية حسب المستفيدين

| الدرجة العلمية / الإجابات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | الباحثين أجانب | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| سيئة | 00 | 00 % | 00 | 00 % | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| متوسطة | 03 | 60 % | 00 | 00 % | 01 | %33.33 | 02 | 28.57 % | 00 | %00 | **06** | **%30** |
| جيدة جدا | 02 | 40 % | 04 | 80 % | 02 | %66.67 | 05 | 71.43 % | 00 | %00 | **13** | **%65** |
| ممتازة | 00 | 00 % | 01 | 20 % | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **01** | **%05** |
| **المجموع** | **05** | **100 %** | **05** | **100 %** | **03** | **%100** | **07** | **%100** | **00** | **%00** | **20** | **%100** |

**جدول (39): نوعية خدمة الإحاطة الجارية.**

و فيما يخص معرفة أراء المستفيدين بالمكتبة حول نوعية هذه الخدمة و حسب الجدول رقم **(39)** يتبين حسب العينة الإجمالية أن **65% من** المبحوثين الذين هم على دراية بخدمة الإحاطة الجارية يرون أن هذه الخدمة جيدة جدا، بينما ترى نسبة **30%** بأنها متوسطة في حين عبرت نسبة **05%** بأنها ممتازة.




**شكل (35) اتجاهات المستفيدين نحو خدمة الإحاطة الجارية**

### 8.2.5- خدمة الترجمة و النشر:

تعتبر خدمة الترجمة و النشر من بين الخدمات الأساسية في المكتبات الجامعية.خاصة و نحن نعلم أن النشر العلمي و المعلومات العلمية تتم بلغات متعددة، و هو ما يفتح المجال أمام المكتبة للقيام بأعمال الترجمة، وعلى الخصوص للمقالات العلمية وللإشارات المرجعية في أبسط أشكالها، وللإشارة فإن من بين الكشافات الهامة التي تدل على الترجمة في العالم هو كشاف الترجمات الذي يعده اليونسكو[40].

كما تعتبر أيضا خدمة النشر العلمي الذي تقوم به المكتبة، خاصة المكتبات العالمية المعروفة، لها دور كبير في رفع مستوى البحث العلمي بالجامعة من خلال إصدار المطبوعات الأولى (أي نشر المقالات الأصلية)، أو تصدر المطبوعات الثانوية (وهي مصادر المعلومات الببيليوغرافية، الكشافات ، الأدلة و غيرها...)[41].و الجدول التالي يبين اتجاهات المستفيدين بأنواعهم و فئاتهم نحو هذه الخدمة.

---

[40]- بدر ،أحمد. مدخل إلى علم المكتبات.الرياض.دار المريخ،1985.ص.182.

[41]- المرجع نفسه.ص.182.

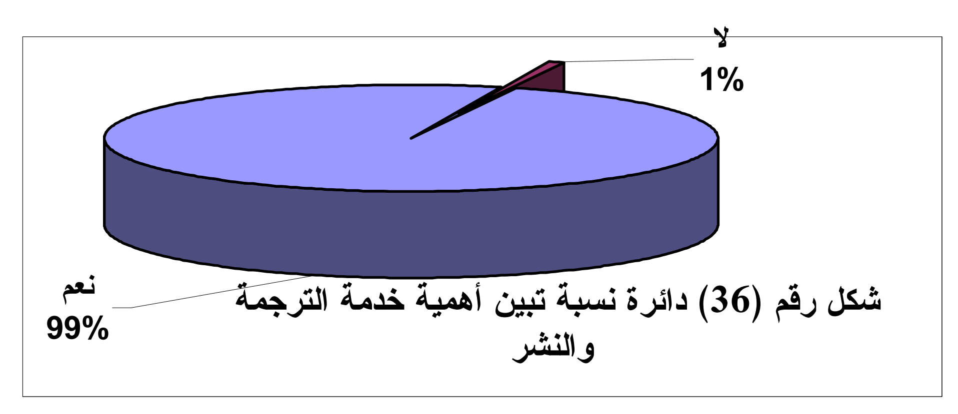
| الدرجة العلمية / الإجابات | طلبة التدرج | | الدراسات العليا | | الأساتذة | | المستفيدين من خارج الجامعة | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 78 | 98.73 % | 22 | 100 % | 14 | 100 % | 20 | 100 % | 08 | 100 % | **142** | **99.30 %** |
| لا | 01 | %1.27 | 00 | 00 % | 00 | 00 % | 00 | %00 | 00 | %00 | **01** | **%0.70** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **100 %** | **14** | **100 %** | **20** | **100 %** | **08** | **100 %** | **143** | **%100** |

**جدول رقم (40)-مدى أهمية خدمة الترجمة و النشر بالمكتبة**

يرى **98.73**% من طلبة السنة الرابعة بضرورة خدمة الترجمة و النشر بالمكتبة الجامعية، وكذا بالنسبة للأساتذة و طلبة الدراسات العليا بنسبة **100**%، في حين تعتقد نسبة**1.27**% من فئة طلبة السنة الرابعة ليسانس من أنه لا طائل من هذه الخدمة؛ ويمكن إرجاع ذلك احتمالا إلى عدم قدرة هذه الأخيرة على إدراك الهدف من هذه الخدمة في المكتبة.

كما يتفق المستفيدين المحتملين من الباحثين من خارج الجامعة و كذا الموظفين على ضرورة هذه الخدمة بالمكتبة بنسبة **100**%.

يتفق أفراد العينة الإجمالية بنسبة **99.30**% على ضرورة و أهمية هذه الخدمة بالمكتبة، و كما ذكرنا سابقا يمكن رد ذلك إلى عدم إدراك و فهم هذه الأخيرة لمصطلح الخدمة و الهدف منها.




**شكل رقم (36) دائرة نسبة تبين أهمية خدمة الترجمة والنشر**

### 9.2.5-خدمة تدريب المستفيدين:

لا تقل أهمية تدريب المستفيدين على طرق ووسائل البحث في المكتبة عن أهميتها في المجالات الأخرى، حيث مضى الوقت الذي كان فيه القليل من الإرشاد كافيا للوصول إلى المعلومات والوثائق. و يتزايد حاليا استخدام المكتبات و مراكز المعلومات لتقنيات و تجهيزات متنوعة تزداد إتقانا يوما بعد يوم. فتزداد أنشطتها احتياجا إلى المستفيدين المدربين، ولا شك أن حسن استغلال الخدمات و كذلك درجة الرضا الشخصي الموجود لدى رواد المكتبة ترتبط بما يتلقونه من تدريب.

و يهدف تدريب المستفيدين إلى ما يلي:

- التوعية التي تؤدي إلى اكتساب الخبرة أكثر من المعرفة.
- الإرشاد الذي يؤدي إلى التوصل إلى مداخل المصادر، وطرق استعمالها.
- التدريب الذي يسمح بالتعرف على كيفية استخدام المصادر.
- الإعداد المتخصص الذي يسمح بالتدرب على استعمال خدمة خاصة وعلى المشاركة فيها[42].

يوضح الجدول أدناه أهمية خدمة تدريب المستفيدين على البحث في المكتبة.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | الدراسات العليا | | الأساتذة | | المستفيدين من خارج الجامعة | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| **نعم** | 79 | %100 | 22 | %100 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | %100 | 143 | **%100** |
| **لا** | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 0 | **%00** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول رقم (41)- أهمية تدريب المستفيدين على البحث في المكتبة**

42- غينشا،كلير.علوم و تقنيات المعلومات و التوثيق .تونس:مطبعة المنظمةالعربيةللتربية و الثقافة و العلوم،1987.ص.350.

يتبين لنا أن جل الفئات بنسبة **100%** تعتقد بأن خدمة تدريب المستفيدين على البحث في المكتبة ضرورية.

### 10.2.5- النتائج الجزئية

- يعتبر المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية أن خدمة التصوير و الاستنساخ ضرورية جدا بالمكتبة، و لا يمكن الاستغناء عنها بنسبة **55.94%** .
- يعتقد **63.63%** من رواد مكتبة جامعة الأمير عبد القادر الإسلامية أن الخدمة الرجعية ضرورية جدا بالمكتبة.
- نسبة كبيرة من المستفيدين **90.91%** من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية يجهلون تماما خدمة البث الانتقائي للمعلومات بالمكتبة.
- يعتقد المستفيدين المحتملين، والفعليين بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، أن القوائم البيبليوغرافية، والمستخلصات تلبي احتياجاتهم المعرفية.
- تتباين اتجاهات رواد المكتبة نحو نوعية خدمة المكتبة الرقمية بنسب متقاربة لا تزيد عن **50%** ما بين متوسطة و ممتازة ، و ترى نسبة **39.86%** أن نوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة الرقمية جيدة جدا.
- يجهل المستفيدون الفعليين و المحتملين بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية خدمة الإحاطة الجارية بالمكتبة.
- تعتبر نسبة 65% من المستفيدين من الذين يعرفون خدمة الإحاطة الجارية بمكتبة الدكتور أحمد عروة بأن نوعية هذه الخدمة جيدة جدا، و5% ممتازة، و بنسبة 30% أنها متوسطة.

- يعتقد العملاء(المستفيدين ) من مكتبة الدكتور أحمد عـروة بـأنواعهم وفئاتهم أن خدمة الترجمة و النشر ضرورية بالمكتبة بنسبة 99.30% .
- يعتقد جميع المستفيدين بنوعيهما المحتملين والفعليين أن خدمة تـدريب المستفيدين على البحث ضرورية بالمكتبة.

# الفصل السادس: الترويج والنشر.

## 1.6-الترويج( الاتصال )

يبدي بعض المستفيدين انزعاجا و قلقا بشأن **عدم** امتلاك القدرة في الوصول إلى بعض خدمات المكتبة ومحتوى الوثائق، لأن ذلك من وجهة نظرهم -يحد من قدرتهم في الوصول إلى المعلومات بصفة عامة، و الغريب في الأمر أن هؤلاء المستفيدين، لا يعلمون أن هذه الخدمات تحتاج إلى تكاليف كبيرة من موارد بشرية مؤهلة متخصصة في علم المكتبات و المعلومات تعمل على معالجة الوثائق بصفة عامة من حيث الفهرسة، والتصنيف، والتكشيف ..، و موارد مالية و مادية لاقتناء هذه الوثائق و إيصالها جاهزة إلى المستفيد، و من هنا فإن الوصول إلى إيجاد أسلوب اتصال بين المكتبي والمستفيد يعد أمرا رئيسيا في تحديد احتياجات المستفيدين، وتلبيتها في المستقبل.

يحدد الجدول التالي العلاقة القائمة بين المستفيد و المكتبي (أخصائي المعلومات).

### 1.1.6-مدى استعانة أفراد عينة الدراسة بالمكتبي في الوصول للمعلومات.

| الدرجة العلمية احتمالات | طلبة تدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | | |
| نعم | 40 | %50.63 | 10 | %45.45 | 09 | %64.29 | 05 | %25 | 08 | %100 | **62** | **%43.36** |
| لا | 39 | %49.37 | 12 | %54.55 | 05 | %35.71 | 25 | %75 | 00 | %00 | **81** | **%56.64** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (42): الاستعانة بالمكتبي في عملية البحث عن الوثائق**

يلجأ **50.63%** من طلبة السنة الرابعة ليسانس للمكتبي، في حالة ما إذا ما صادفتهم مشكلة أثناء عملية البحث عن الوثائق، في حين لا يستعين **49.37%** بالمكتبي من طلبة الليسانس حتى ولو صادفتهم مشكلة أثناء عملية البحث، في المقابل نجد أن طلبة الماجستير يرفضون مساعدته بنسبة **54.55%**، بخلاف ذلك تستعين به نسبة **45.45%** من نفس الفئة، كما نجد أن نسبة **64.29%** من الأساتذة تستعين بالمكتبي أثناء عملية

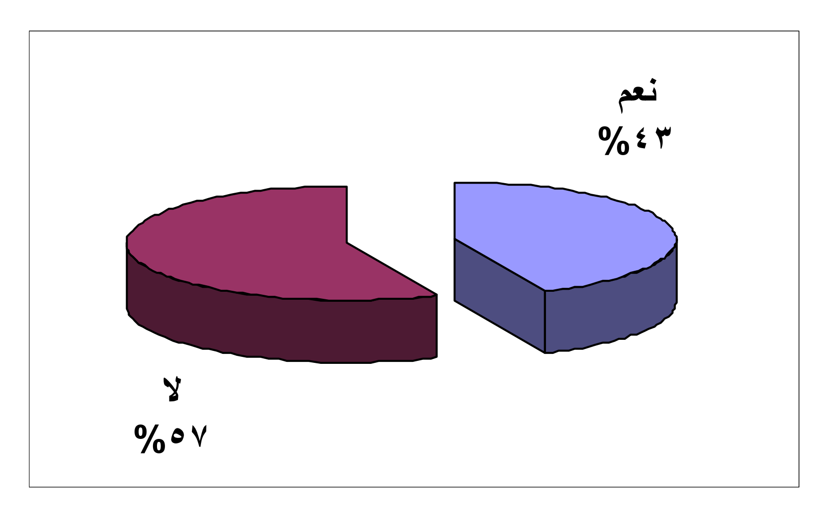
البحث عن الوثائق، و**35.71**% ترفض ذلك، هذا على مستوى المستفيدين الفعليين، أما على مستوى فئة المستفيدين المحتملين فنجد نسبة **25**% من الباحثين الأجانب يعتمدون على المكتبي أثناء عملية البحث، بينما ترفض نسبة **75**% ذلك، في المقابل نجد أن نسبة **100**% من الموظفين تستعين بالمكتبي أثناء عملية البحث عن الوثائق.

و فيما يخص العينة الإجمالية يتبين لنا أن نسبة **43.36**% تستعين بالمكتبين، و**56.64**% لا تعتمد عليه؛ ويرجع الباحث ذلك لمجموعة من الأسباب أهمها:

-إما أن المكتبة بسطت أعمال البحث بالاعتماد على الإدارة العلمية للمعلومات من فهرسة، وتصنيف، وتنظيم، باستعمال الوسائل الإلكترونية أو التقليدية أثناء عملية الاسترجاع، لدرجة جعلت الباحث يستغني عن المكتبي في ذلك.

-وإما أن سوء العلاقة بين المكتبي والمستفيد، تجعل هذا الأخير يعزف عن طلب المساعدة من المكتبي، وهذا ما نرجحه إستادا إلى إجابات الموظفين، وعلاقتهم بالمكتبين المبنية على أساس صدقات العمل، فجاءت درجة استعانتهم بالمكتبي بنسبة **100**%.

- كما أن تباين المستوى العلمي، خاصة فيما يتعلق بموظفي الإعارة، إذ أن أغلبية مستوياتهم العلمية لا تتجاوز المستوى النهائي للتعليم الثانوي، وأن أبسط مستوى أكاديمي بالجامعة هو سنة أولى جامعي، مما قد يحدث تشويش على مستوى الاتصال، بين المستفيد من جهة والعامل من جهة أخرى.




**شكل (37): دائرة نسبية تمثل استعانة المستفيد بالمكتبي في عملية البحث عن الوثائق**

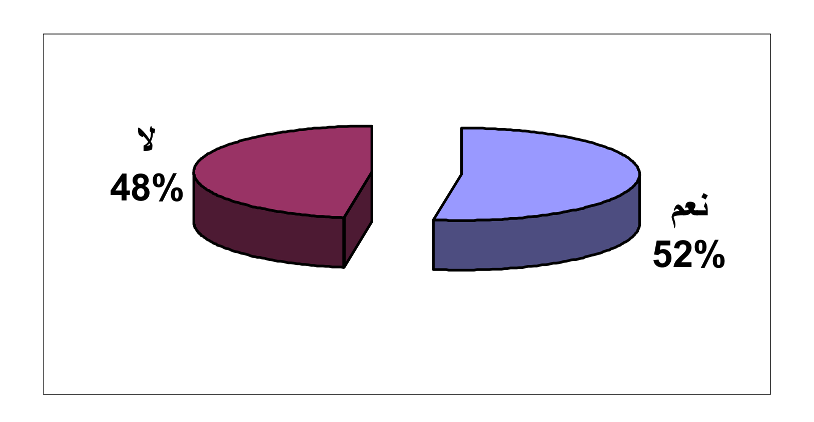
### 1.1.1.6- تأثر أفراد عينة الدراسة بالمكتبي و علاقة ذلك بالتردد على المكتبة

| الدرجة العلمية | طلبة التدرج | | دارسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| احتمالات | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 23 | %29.11 | 20 | %90.91 | 08 | %57.14 | 16 | %80 | 08 | 100 % | **75** | **52.45 %** |
| لا | 56 | %70.87 | 02 | %9.09 | 06 | %42.86 | 04 | %20 | 00 | 00 % | **68** | **47.55 %** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **100 %** | **143** | **100 %** |

**جدول رقم (43)- تأثر علاقة المستفيد بالمكتبي و تردده على المكتبة**

لا يتأثر تردد طلبة السنة رابعة ليسانس على المكتبة بعلاقاتهم مع المكتبي، وذلك بنسبة **70.78**%، بينما نجد أن **29.23**% ترى غير ذلك، بالمقابل نجد أن **90.91**% وهي أكبر نسبة متمثلة في طلبة الماجستير تعتقد بأن للمكتبي له دور على تردده بالمكتبة، في حين نجد **9.09**% لا تتأثر بذلك، أما فئة الأساتذة فجاءت نتائجها متقاربة، وإن مالت بنسبة أكبر نحو التأثر بنسبة **57.14**% مقابل **42.86**%؛ وقد نرجع ذلك إلى طبيعة الشخصية التي يتميز بها الأستاذ والتي تتطلب الاحترام. أما فئة المستفيدين المحتملين نجد أن نسبة **100**% من الموظفين تتأثر علاقتها بالمكتبي في التردد على المكتبة، و يمكن إرجاع ذلك إلى علاقات العمل، والضغوط المهنية، بالإضافة إلى الصراعات داخل المؤسسة الكبرى المتمثلة في الجامعة قبل المكتبة باعتبار أن المكتبي هو موظف بالجامعة قبل كل شيئ، بينما تتأثر نسبة **80**% من الباحثين الخارجيين بالمكتبي، وهذا شيء بديهي، انطلاقا من الدوافع النفسية الداخلية للمستفيد الاجنبي التي يشعر بها في المحيط الخارجي وهو الاحساس بالغربة، وعدم الانتماء للمؤسسة، بينما أجابت نسبة **20**% منهم أن ترددهم على المكتبة لا يتأثر بعلاقتهم بالمكتبي.

و على مستوى العينة الإجمالية، نجد بأن نسبة **52.45**% من المبحوثين ككل، يتأثر ترددها على المكتبة بعلاقتها بالمكتبي، بينما تعتقد نسبة **47.55**% غير ذلك.




**شكل (38): علاقة المستفيد بالمكتبي وتردده على المكتبة**

## 2.1.1.6–صفات المكتبي الناجح من وجهة نظر المستفيدين

| الدرجة العلمية احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | | |
| رحابة الصدر | 71 | %45.51 | 22 | %25.88 | 12 | %30.77 | 17 | 30.91 | %08 | 28.57 | **130** | **%35.81** |
| التعاون مع الآخرين | 46 | %29.49 | 19 | %22.35 | 12 | %30.77 | 18 | 32.73 | %08 | 28.57 | **103** | **%28.38** |
| سعة الإطلاع | 19 | %12.18 | 20 | %23.53 | 07 | %17.95 | 11 | 20 | %07 | 25 | **64** | **%17.63** |
| الإلمام بجوانب الموضوع | 20 | %12.82 | 22 | %25.88 | 08 | %20.51 | 9 | 16.36 | %05 | 17.86 | **64** | **%17.63** |
| أخرى | 00 | %00 | 02 | %2.36 | 00 | %00 | 00 | 00 | %00 | 00 | **02** | **%0.55** |
| **المجموع** | **156** | **%100** | **85** | **%100** | **39** | **%100** | **55** | **100** | **%28** | **100** | **363** | **%100** |

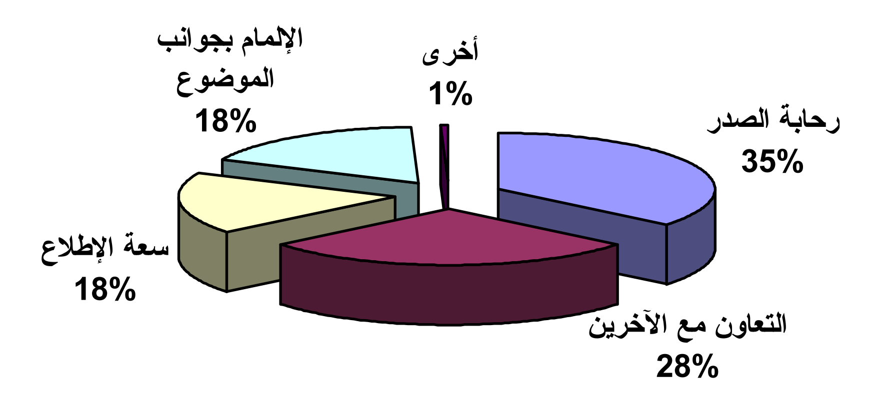
**جدول رقم (44)– صفات المكتبي الناجح حسب تصور المستفيد**

و حول صفات المكتبي الناجح حسب أراء المستفيدين الفعليين والمحتملين، فقد أجاب طلاب السنة رابعة ليسانس بنسبة **45.51%** برحابة الصدر، و بنسبة **29.49%** التعاون مع الآخرين، وبنسب متقاربة على التوالي **12.82%** و **12.18%** أنه يجب أن يكون ملما بالموضوع و كذا سعة الإطلاع، أما طلبة الماجستير فهم يرون بأن المكتبي

الناجح هو ذلك الذي يكون صدره رحبا، ملما بجوانب الموضوع واسع الإطلاع، ومتعاون مع الآخرين بنسب متساوية متقاربة ومتتالية **25.88**% ، **23.53**% ، **22.35**% مع وجود صفات أخرى بنسبة**2.36**%، نفس الشيء تقريبا مع فئة الأساتذة بنسبة متساوية **30.77**% يكون فيها المكتبي رحب الصدر، و متعاون مع الآخرين وبنسب متقاربة لملم بالموضوع 20.51 %، وسعة الإطلاع بنسبة %**17.95**.

وتعتقد فئة الباحثين من خارج الجامعة، أنه من صفات المكتبي الناجح، أن يكون متعاون مع الآخرين بنسبة **32.73**%، ورحب الصدر بنسبة **30.91**%، تليها سعة الإطلاع ب **20**%، وملما بجوانب الموضوع ب **16.36**% في حين يرى الموظفون بأن المكتبي يجب أن يكون بنسب متساوية رحب الصدر، متعاون مع الآخرين ب**28.57**% ثم واسع الإطلاع بنسبة **25**% ، وملما بجوانب الموضوع بنسبة **17.86**%

أما على مستوى العينة الإجمالية فتحتل رحابة الصدر المكان الأول من صفات المكتبي الناجح بنسبة **35.81**%، ويليها تعاونه مع الآخرين بنسبة **28.38**%، وبنسب متساوية **17.63**%، ملما بالموضوع وسعة الإطلاع، و بنسبة ضعيفة جدا تقدر **ب0.55**% صفات أخرى.




**شكل (39): صفات المكتبي الناجح حسب تصور المستفيد**

### 3.1.1.6- وجود أخصائي المعلومات في المكتبة:

لقد تغيرت مفاهيم المكتبات في محتواها العلمـــي و النظـــري مـــع تطـــور المكتبـــات المتخصصة، وتأكيدها على خدمة المعلومات الديناميكية الإيجابية، وعلى الأساليب الفنية المتطورة لاسترجاع المعلومات. فلم يعد المكتبي مجرد شخص يعرف معلومـــات فنيـــة فقط، و ليس هو مجرد حارس على الكتاب و المكتبة، وليس مجرد حلقة وســـيطة بـــين الكتاب وقارئه، بل هو في العصر الحاضر مفسر للإنتاج الفكري، ومقيم لها أيضا[43].

يوضح الجدول التالي مدى إدراك المستفيدين بوجود أخصـــائي المعلومـــات بالمكتبـــة الجامعية.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دارسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 08 | %10.13 | 16 | %72.73 | 14 | %100 | 08 | %40 | 08 | %100 | **54** | **%37.76** |
| لا | 71 | %89.87 | 06 | %27.27 | 00 | %00 | 12 | %60 | 00 | %00 | **89** | **%62.24** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول رقم (45)- دراية المستفيد بوجود أخصائي المعلومات بالمكتبة**

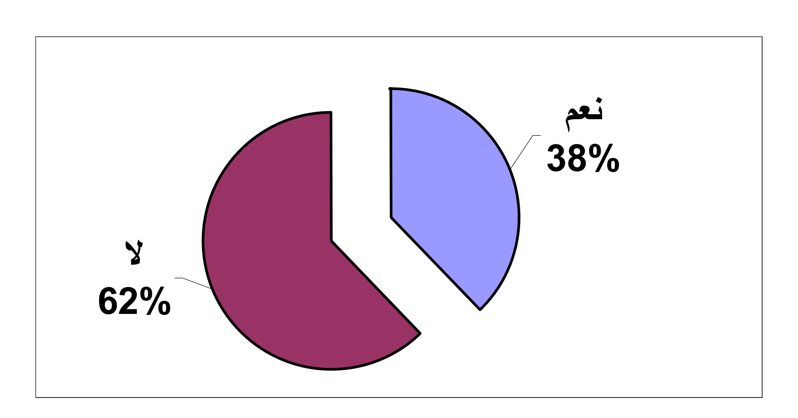
نلاحظ من الجدول شيوع الاستجابة التي تفيد بأن عينة المستفيدين الفعليين من فئة طلبة السنة رابعة ليسانس، ليسوا على علم بوجود أخصائي المعلومات فـــي المكتبـــة بنســـبة **89.87**%، بينما نجد أن **10.13**% وهي نسبة ضعيفة تؤكد معرفتها بوجـــود أخصـــائي المعلومات بالمكتبة، نجد على مستوى طلبة الماجستير أن نسبة **72.73**% تفيـــد بأنهـــا على علم بوجود أخصائي المعلومات بالمكتبة، فيما تنفي نسبة **27.27**% علمها بـــذلك، أما على مستوى الأساتذة فقد أجاب المبحوثين منهم بأنه على دراية بذلك بنسبة **100**%، بينما على مستوى عينة المستفيدين المحتملين نجد أن نسبة **100**% من الموظفين هـــي

[43]- بدر، أحمد. المرجع السابق.ص.65.

على دراية بوجود أخصائي المعلومات، فيما تنفي نسبة **60%** من فئة الباحثين من خارج الجامعة درايتها، وتؤكد **40%** من نفس الفئة علمها بذلك.

وعلى مستوى العينة الإجمالية لاحظ الباحث أن **62.24%** ليست على دراية بوجود أخصائي المعلومات في المكتبة، بينما تؤكد نسبة **37.76%** ذلك و يمكن إرجاع الأسباب إلى ما يلي:

- نسبة فئة طلبة التدرج أكبر من باقي الفئات التي تفيد بأنها ليست على دراية بأخصائي المعلومات.
- المستوى العلمي بين الفئات.
- طلبة الماجستير و الأساتذة و الباحثين بالجامعة أكثر احتكاك بالبحث العلمي والمكتبات و هذا ما يجعلهم أكثر علما بذلك.
- الموظفين بالجامعة يعرفون التخصصات الوظيفية بالمكتبة من خلال علاقاتهم المهنية.




**شكل (40): مدى دراية المستفيدين**

**بوجود أخصائي المعلومات بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية**

### 4.1.1.6-أهمية دور أخصائي المعلومات:

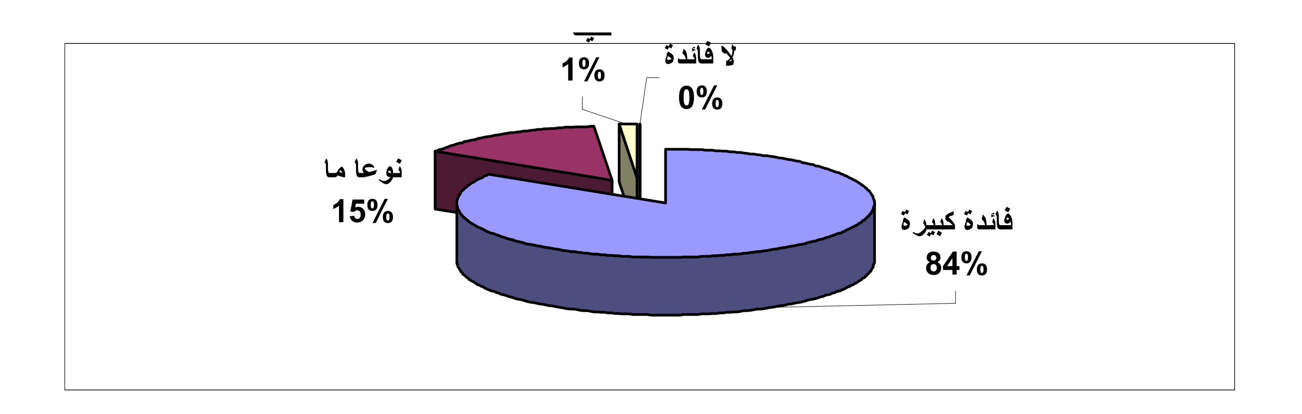
تعتمد فعالية و نجاح الخدمات التي تقدمها المكتبة على مدى العلاقة التي تكون بين أخصائي المعلومات (المكتبي)، وبين العملاء (المستفيدين ) سواء كانت المكتبة تستخدم الحاسب أو عمليات يدوية في تحقيق أهدافها، و إنجاز أعمالها. و أخصائي المعلومات

بصورة عامة يجب أن يحوز على ثقة عملائه، كما يجب أن يمدهم بكل ما يجـد مـن معلومات في مجالات أعمالهم و هذه الأخيرة هي دائما في تغير، ومن ثمة فإن نجـاح الخدمة يتوقف على انتشار كلمة الرضا عن خدمات المكتبة، من خلال المـديح الـذي يظهرونه بينهم وهو ما يعرف في الاتصال بالتغذية الراجعة ومن ثمة فهو نجاح للمكتبي (أخصائي المعلومات)، يبين الجدول التالي أهمية دور أخصائي المعلومات في المكتبة.

| **الدرجة العلمية / إحتمالات** | **طلبة التدرج** | | **دراسات عليا** | | **أساتذة** | | **باحثين أجانب** | | **موظفين** | | **المجموع** | **النسبة** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| فائدة كبيرة | 56 | %70.89 | 22 | %100 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | %100 | **120** | **%83.92** |
| نوعا ما | 21 | %26.58 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **21** | **%14.68** |
| قليلة | 02 | %2.53 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **02** | **%1.40** |
| لا فائدة | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (46)- أهمية دور أخصائي المعلومات في المكتبة.**

إن معظم المبحوثين أجابوا بنسبة **100%**، بأن لدور أخصـائي المعلومـات بالمكتبـة الجامعية له فائدة كبيرة، بينما يرى أفراد فئة طلبة السنة رابعة ليسانس بأن هذا الدور له فائدة قليلة بنسبة **2.53%**، نجد على مستوى العينة الإجمالية نجد بـأن **83.92%** تـرى بأن لهذا الدور فائدة كبيرة، و ترى **14.68%** بنوع ما بينما نسبة **1.40%** تـرى بـأن الفائدة من هذا الدور قليلة، وهو ما يحتم على مسئولي المكتبة ضرورة البحث، والكشف عن أسباب بروز هذه النسبة التي ترى بعدم جدوى أخصائي المعلومات فـي المكتبـة الجامعية، من أجل تحقيق رضاها مستقبلا.




**شكل (41): أهمية أخصائي المعلومات في المكتبة**

### 2.1.6-أهمية الإعلان في المكتبة:

يمثل الإعلان و الدعاية أحد أهم الطرق التي تؤدي إلى تحسين الخدمات، وبالتالي إرضاء أكبر عدد من المستفيدين. و لا يقتصر الإعلان فقط على إبراز القانون الداخلي للمكتبة أو مواقيت العمل، ولكنه يتعدى ذلك إلى الإعلام عن خدمات المكتبة والتعريف بها، كما يبرز مختلف نشاطات المكتبة، والتي هي في الغالب موجهة إلى فئات المستفيدين؛ابتداء من المقتنيات الجديدة إلى غاية تذكير المستفيدين باستمرار، بأن المكتبة تتطلب منهم معرفة احتياجاتهم و متطلباتهم من أجل تأدية الخدمة الصحيحة لهم.

### 1.2.1.6- علاقة المستفيدين بالمكتبة من خلال الإعلان:

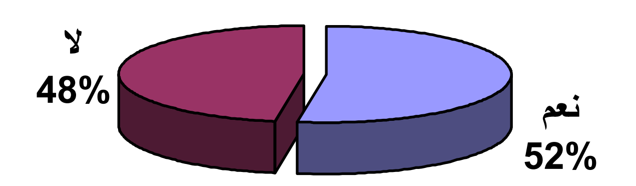
تختلف اتجاهات المترددين على المكتبة باختلاف دوافعهم النفسية والاجتماعية المكونة للشخصية الإنسانية تبعا لطبيعة التكوين الاجتماعي والعلمي، والاحتياجات المعرفية، وهو ما يستوجب حسن صياغة رسالة الإعلان بشكل لا يقبل أي تأويل سلبي قد يؤدي إلى عزوف المستفيدين عن المكتبة، وسنحاول من خلال الجدول التالي معرفة علاقة المستفيد بالمكتبة من خلال الإعلان.

| الدرجة العلمية | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| احتمالات | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 37 | %46.84 | 22 | 100 % | 14 | 100 % | 17 | 85 % | 05 | 62.5 % | **95** | **66.43 %** |
| لا | 42 | 53.16 % | 00 | 00 % | 00 | %00 | 03 | 15 % | 03 | %37.5 | **48** | **33.57 %** |
| **المجموع** | **79** | **% 100** | **22** | **100 %** | **14** | **100 %** | **20** | **100 %** | **08** | **100 %** | **143** | **100 %** |

**جدول رقم (47) – تأثير الإعلان على علاقة المستفيد بالمكتبة**

أجاب المبحوثين من المستفيدين الفعليين حول تأثير الإعلان على علاقة المكتبة بالمستفيد بنسبة **100**% لكل من فئة الطلبة الماجستير والأساتذة بأن الإعلان يؤثر على علاقتهم بالمكتبة، في حين من مجموع فئة طلبة السنة رابعة تدرج أجابت نسبة **46.84**% بأن الإعلان يؤثر على علاقتهم بالمكتبة، فإن**53.16**% لا ترى ذلك، وعلى مستوى فئة المستفيدين المحتملين فإن الإعلان يؤثر على علاقة الباحثين الأجانب بالمكتبة بنسبة **85**%، وبنسبة **62.5**% خاصة بالموظفين، بالمقابل نجد أن نسبة **15**% **و 37.5**% بالنسبة لنفس الفئة لا ترى أي تأثير للإعلان على علاقتها بالمكتبة.

نجد أن **66.43** من العينة الإجمالية تتأثر بالإعلان في اتجاهاتها نحو المكتبة، بالمقابل نجد أن **33.57** لا يؤثر الإعلان على علاقتها بالمكتبة.




شكل (42): دن تأثير الإعلان في تردد المستفيدين على المكتبة

### 2.2.1.6- مدى أتباع إعلانات المكتبة من طرف المستفيدين

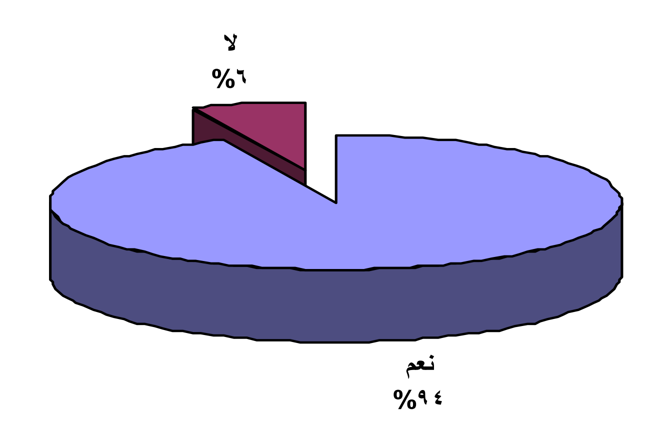
| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 70 | %88.61 | 22 | %100 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | %100 | **134** | **%93.71** |
| لا | 09 | %11.39 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **09** | **%6.29** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (48)- إتباع الإعلانات الخاصة بالمكتبة من طرف المستفيدين.**

نجد أن**88.61**% من طلبة السنة رابعة ليسانس يتبعون الإعلانات الخاصة بالمكتبة، بينما **11.39**% لا يتبعونها، في حين أن باقي الفئات بأنواعها تتبع الإعلانات بالمكتبة بنسبة **100**%.

و على مستوى العينة الإجمالية يتبين لنا من الجدول أن نسبة **93.71**% من المبحوثين تتبع الإعلانات الخاصة بالمكتبة، بالمقابل نجد أن نسبة **6.29**% لا تقوم بذلك، و هي نسبة معتبرة في ميدان التسويق ضمن إطار محور الاتصال فيما يتعلق بعلاقة المكتبة بالمستفيد ويمكن رد هذه الأخيرة إلى سببين:

- ضعف ثقافة الإعلانات لدى غالبية طلبة التدرج على العموم.
- توزيع البرنامج الدراسي قد يؤثر على إتباع الإعلانات الخاصة بالمكتبة من قبل الطالب.




**شكل (43): إتباع الإعلانات الخاصة بالمكتبة**

**من طرف المستفيدين**

### 3.2.1.6- صفة متابعة الإعلانات من طرف المستفيدين

| الدرجة العلمية | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| احتمالات | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| بصفة دورية | 25 | 35.7 %1 | 15 | 68.18 % | 03 | 21.43 % | 04 | %20 | 01 | %12.5 | 48 | **%35.82** |
| أحيانا | 45 | 64.2 %9 | 07 | 31.82 % | 11 | 78.57 % | 16 | %80 | 07 | %87.5 | 86 | **%64.18** |
| **المجموع** | **70** | **100 %** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **100 %** | **08** | **%100** | **134** | **%100** |

**جدول رقم (49) – صفة متابعة الإعلانات الخاصة بالمكتبة**

أجابت عينة المستفيدين الفعليين فيما يخص طريقة إتباع الإعلانات من قبل المستفيدين من المكتبة أن **64.29**% من طلبة السنة الرابعة ليسانس يتبعون الإعلانات

الخاصة بالمكتبة أحيانا فقط، بينما نسبة **35.71**% بصفة دورية في حين نجد أن نسبة**68.18** من طلبة الماجستير تفعل ذلك بصفة دورية بينما،**31.82** %أحيانا، ولهذا المؤشر دلالة على تفرغ طالب الدراسات العليا للبحث، و للمصادر المعلومات التي تسهل عليهم عملية البحث؛ باعتبار أن الإعلان يكون ذو طابع تنظيمي خاص بتهيئة جو البحث، وخدمات المعلومات نفسها، وبوجه خاص يتعلق بإجراءات الإعارة، وبالإحاطة الجارية.

و نظرا للالتزامات الخاصة بالأساتذة سواء على مستوى التدريس، أو على مستوى التظاهرات العلمية نجد بأن نسبة **78.57**% من هذه الفئة أجابت بأنه لا تتبع الإعلانات إلا أحيانا، بالمقابل نجد بأن **21.43**% تتبعه بصفة دورية، و يتبع أفراد المستفيدين المحتملين الإعلانات بصفة دورية سواء تعلق الأمر بالباحثين الأجانب أو الموظفين بنسبة **20**% و**12.5**% على التوالي بينما يتم ذلك أحيان من قبل نفس الفئة **80**%، و**87.5**% على التوالي أيضا و يمكن إرجاع ذلك إلى:

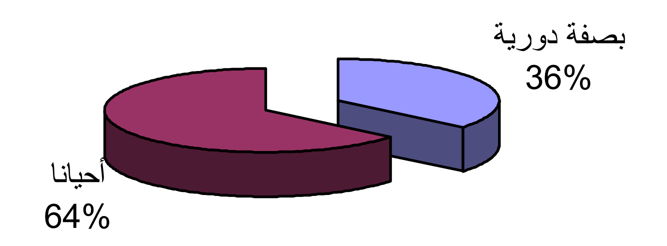
* عدم التواجد الدائم بالمكتبة من قبل الباحثين من خارج الجامعة

* قلة الاهتمام بالإعلان نفسه باعتبار أن الهدف الأساسي للباحث من خارج الجامعة هو الحصول على المعلومة التي تخدم بحثه فقط.

* الالتزامات المهنية للموظفين .

* يشترك كل من الباحث الأجنبي والموظف في شعورهما أن الإعلان غير موجه لهما بل لفئة المستفيدين الفعليين التابعين للجامعة من طلبة و أساتذة، وهذا ما يولد قلة الاهتمام.

و على مستوى العينة الإجمالية نجد أن **35.82**% من المستفيدين من المكتبة يتبعون الإعلانات بشكل دوري و نسبة **64.18**% أحيانا.




**شكل (44): صفة متابع إعلانات المكتبة من طرف المستفيدين**

### 3.1.6- اللوائح المكتبية:

تعتبر اللوائح المكتبية جزء أساسي من القانون الداخلي للمكتبة، و أداة فعالة في تكوين الجو المناسب للمطالعة، إذ تضبط السير الحسن للعمل و توضح العلاقة القائمة بين المستفيد اتجاه المكتبة، والمستفيد اتجاه موظفي المكتبة، والمستفيد اتجاه رصيد المكتبة من خلال إبراز الحقوق و الواجبات لكل طرف. و حتى تكون هذه الأداة أكثر فعالية في توفير الجو المناسب للمطالعة بالمكتبة فإنه يشترط في هذه اللوائح ما يلي:

1- وضوح مضمونها فيما يخص التعليمات الواجب إحترامها كالهدوء، والتزام الصمت..،

- صرامة و جدية القائمين على تطبيقها.

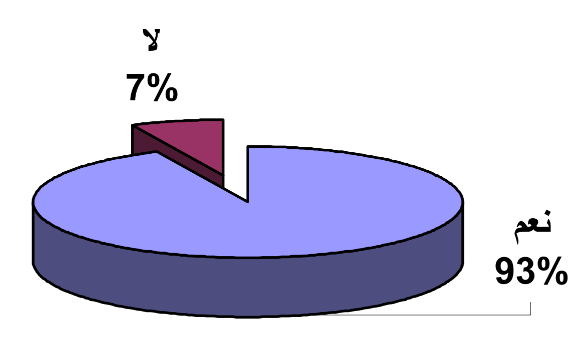
يمكن توضيح أراء المستفيدين فيما يتعلق باللوائح المكتبية في توفير الجو المناسب للمطالعة للبحث في المكتبة من خلال الجدول أدناه.

| الدرجة العلمية / الإجابات | طلبة التدرج | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 73 | %92.41 | 18 | %81.82 | 14 | %100 | 20 | %100 | 08 | %100 | **133** | **%93.01** |
| لا | 06 | %7.59 | 04 | %18.18 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **10** | **%6.99** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول (50): علاقة اللوائح المكتبية بجو المطالعة و البحث داخل قاعة المطالعة**

نجد أن نسبة**92.41%** من طلبة السنة الرابعة يرون بأن اللوائح المكتبية توفر لهم الجو المناسب داخل قاعتي المطالعة، ونفس الشيء لطلبة الماجستير بنسبة **81.82%** تتعلق بتوفير الجو المناسب، ويرجع ذلك قلة الأماكن مقارنة مع حجم المستفيدين من المكتبة، وأن هذه اللوائح لا تجد من يسهر عليها حسب بعض الطلبة، وبخصوص باقي الفئات فإنها ترى بأن اللوائح المكتبية توفر الجو المناسب للمطالعة و البحث بنسبة **100%**.

على مستوى العينة الإجمالية فإن نسبة **93.01%** عبروا بتوفير اللوائح المكتبية للجو المناسب للمطالعة، والبحث، بينما **6.99%** ترى بعدم قدرة هذه اللوائح المكتبية على توفير للجو المناسب و هذا ما سيدفع إدارة المكتبة إلى إعادة النظر في هذه اللوائح من خلال إعادة تقييمها لمعرفة مواطن الضعف فيها.




**شكل(44): أراء المستفيدين حول علاقة اللوائح المكتبية بجو المكتبة**

### 4.1.6- المشاريع المستقبلية في المكتبة:

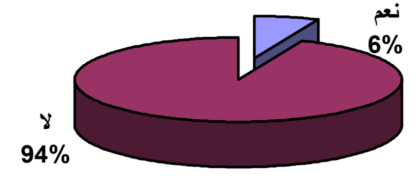
اعتبارا من أن المستفيد هو محور العملية المكتبية بالمفهوم التسويقي، ويمثل عنصر إطلاع على المشاريع المستقبلية للمكتبة جزء من الثقة والاحترام المتبادل بين المكتبة و عملائها، و يتعلق بشكل كبير بمدى الارتباط و تواصل هذا الأخير مع هذه المؤسسة لتصبح جزء من كيانهم، و يبين الجدول التالي مدى دراية

المستفيدين بالمشاريع المستقبلية لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نعم | 01 | %1.27 | 03 | %13.64 | 00 | %00 | 00 | %00 | 05 | %62.5 | **09** | **%6.29** |
| لا | 78 | %98.73 | 19 | %86.36 | 14 | %100 | 20 | %100 | 03 | %37.5 | **134** | **93.71%** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **%100** | **08** | **%100** | **143** | **%100** |

**جدول رقم (51)- علم المستفيد بالمشاريع المستقبلية للمكتبة**

يبين الجدول أن نسبة **100**% من فئة الأساتذة من عينة مجتمع المستفيدين الفعليين، ليست على دراية بالمشاريع المستقبلية للمكتبة، بينما أن نجد نسبة **13.64**% و **1.27**% على التوالي من نفس العينة، لفئة طلبة الماجستير، وطلبة التدرج، هم على علم بذلك، أما على مستوى عينة المستفيدين المحتملين فنجد أن نسبة **62.5** من الموظفين بالجامعة هم على دراية بالمشاريع المستقبلية للمكتبة، في حين أن نسبة **100** من الباحثين الخارجيين يجهلون ذلك.وعلى مستوى العينة الإجمالية نجد أن نسبة **93.71** ليست على دراية بالمشاريع المستقبلية للمكتبة بخلاف ذلك نجد أن نسبة **6.29** هم على علم بالمشاريع المستقبلية للمكتبة. ويمكن إرجاع ذلك إلى ضعف الإتصال بين المستفيد من جهة، و القائمين على المكتبة من جهة أخرى، كما يوضح لنا هذا المؤشر ضعف البرامج الترويجية للمكتبة متمثلة في خدمة الإعلام و التوجيه.




**شكل(45): مدى دراية المستفيد بالمشاريع المستقبلية**

## 5.1.6- النتائج الجزئية الخاصة بالترويج:

- لا يلجأ المستفيدين أثناء بحثهم عن الوثائق إلى المكتبي بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 56.64%، فيما تفضل ذلك نسبة 43.66%.
- تتأثر علاقة المستفيد بالمكتبي بتردده على مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 52.45%.
- يعتقد المستفيدين بأنواعهم و فئاتهم بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية أن المكتبي الناجح؛ بجب أن يكون بالدرجة الأولى يملك رحابة الصدر بنسبة 35.81%، متعاون مع الآخرين بنسبة 28.38%، واسع الإطلاع و ملم بجوانب الموضوع بنسب متساوية 17.63% لكليهما، وصفات أخرى بنسبة 0.55%.
- يؤثر الإعلان في تردد المستفيدين على مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 66.43%.
- يتبع أغلب المستفيدين الفعليين و المحتملين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية الإعلانات الخاصة بالمكتبة بنسبة 93.71%.
- تتم متابعة الإعلانات الخاصة بالمكتبة بالنسبة لرواد مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية أحيانا بنسبة 64.18%، في حين أن نسبة 35.82 تتبع الإعلانات بصفة دورية.
- يعتقد رواد المكتبة باختلاف فئاتهم و أنواعهم لمكتبة الدكتور أحمد عروة بأن اللوائح المكتبية توفر الجو المناسب للمطالعة بنسبة 93.01%.
- لا يعرف المستفيدون من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 62.24% وجود أخصائي معلومات بالمكتبة.

**2.6- الثمن:**

يمثل القيمة المدفوعة مقابل الخدمات المقدمة، وقد تكون قيمة مادية كما في حال المؤسسات الربحية، وقد تكون معنوية كما في المؤسسات غير الربحية[44]، وحيث أن المكتبة الجامعية بصفة عامة قد تلامس الربح المادي، كونها تحتوي على بعض الخدمات مثل خدمة التصوير والاستنساخ، واستغلال المعدات، والأجهزة التي تتوفر عليها مثل قاعات العرض والمحاضرات ..الخ، بمقابل مادي كما أنها تلامس الربح المعنوية من جهة أخرى من خلال الاحترام الذي يظهره المستفيد اتجاهها، وزيادة المترددين عليها من خلال الثقة في خدماتها، والمكانة التي تتمتع بها بين مثيلاتها من المؤسسات المعلوماتية، كما يجب أن يحرك الجامعة بصفة عامة والمكتبة بصفة خاصة، مثل كل نظام فعال مبدأ اقتصادي، يمكن تعريفه بالمردود الأقصى، والبذل الأدنى للطاقة، والاستعمال الأمثل لوسائل الإنتاج[45] من موظفي المكتبة، و الوسائل المادية المختلفة مثل قاعات العرض والمكتبة الإلكترونية و خدمات الانترنيت ..و من الواضح أنه فيما يتعلق بالمكتبة الجامعية، فالسلعة و الطاقة هي المعلومات التي تمر كليا أو جزئيا من المكتبة إلى المستفيدين، بغض النظر عن طبيعتهم ،بدون أن تضعف المكتبة بل بالعكس مع زيادة القدرات العملية للإنتاج من حيث النوعية و الدقة حتى تلبي احتياجات روادها.

**1.2.6- المكتبات المنافسة من وجهة نظر المستفيدين.**

إن تردد المستفيدين خاصة منهم الفعليين على مكتبات و مراكز معلومات أخرى غير مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ،مؤشر يكشف لنا بعض الخدمات قد تكون من حيث عدم قدر ة المكتبة على توفير احتياجاتهم من الرصيد الوثائقي و قد تكون دوافع نفسية تتعلق بحسن الاستقبال بالمكتبات المنافسة..الخ و الجدول التالي يوضح أنواع المكتبات المنافسة وحجم التردد عليها.

---

[44]-Kotler,Philip.Les cles du marketing.Paris : Pearson education,2005.p.104.

[45] -بن أشنهو،مراد.المرجع السابق.ص.77.

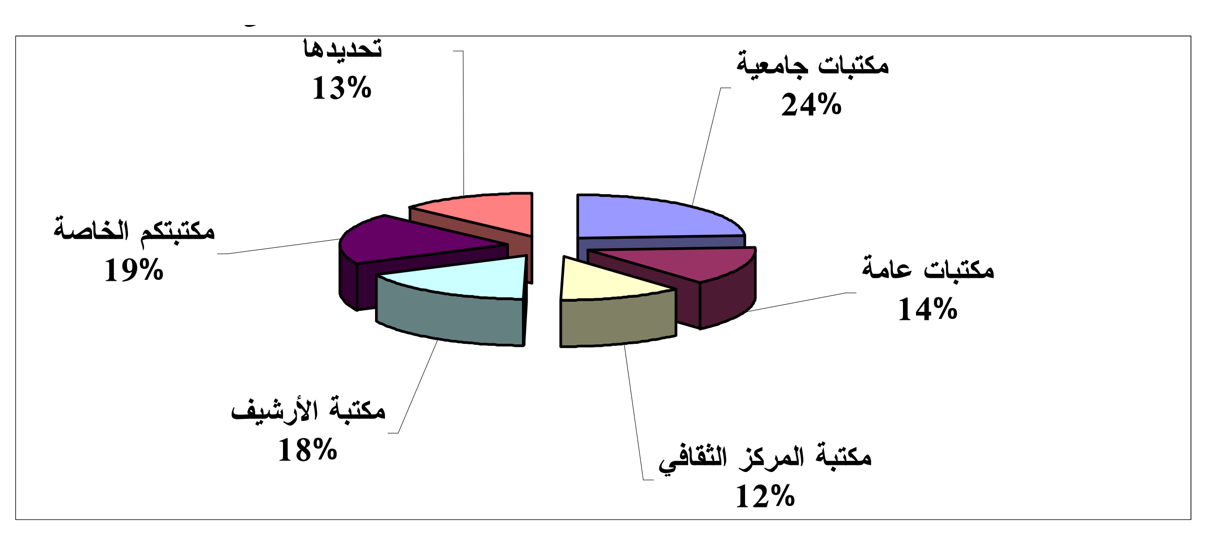
| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة ليسانس | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| مكتبات جامعية | 46 | %24.34 | 15 | %25 | 06 | %16.67 | 15 | 30.61 | 00 | %00 | **82** | **23.77 %** |
| مكتبات عامة | 29 | %15.34 | 08 | %13.33 | 02 | %5.56 | 05 | 10.20 | 06 | %54.55 | **50** | **14.49 %** |
| مكتبة المركز الثقافي | 24 | %12.70 | 03 | %5 | 04 | %11.11 | 10 | 20.41 | 00 | %00 | **41** | **11.88 %** |
| مكتبة الأرشيف | 23 | %12.17 | 14 | %23.33 | 12 | %33.33 | 12 | 24.49 | 00 | %00 | **61** | **17.68 %%** |
| مكتبتكم الخاصة | 34 | %17.99 | 11 | %18.34 | 09 | %25 | 07 | 14.29 | 05 | %45.45 | **66** | **19.13 %** |
| مكتبات أخرى يرجى تحديدها | 33 | %17.46 | 09 | %15 | 03 | %8.33 | 00 | 00 | 00 | %00 | **45** | **13.04 %** |
| **المجموع** | **189** | **%100** | **60** | **%100** | **36** | **%100** | **49** | **100** | **11** | **%100** | **345** | **% 100** |

**جدول (52)-المكتبات المنافسة للمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية**

إن طلبة السنة الرابعة يتجهون في حالة ما إذا تعذر عليهم الأمر في الحصول على المعلومات، للتردد على مكتبات منافسة لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر بنسبة **24.34%** على مكتبات جامعية، وبنسب متقاربة على باقي المكتبات، في حين تتجه أعلى نسبة لطلبة الماجستير إلى التردد على مكتبات جامعية ومكتبات الأرشيف على التوالي **25%** و **23.33%**، بينما تتجه نسبة **33.33%** من الأساتذة المبحوثين في التردد على مكتبة الأرشيف، و المكتبات الخاصة بنسبة**25** في حين تتجه أكبر نسبة للباحثين **30.61%** في التردد على المكتبات الجامعية،أما الموظفين فيفضلون التردد على المكتبات العامة بنسبة **54.55%**.

و على مستوى العينة الإجمالية يتردد المستفيدون بالدرجة الأولى على المكتبات الجامعية بنسبة23.77%، ثم مكتباتهم الخاصة بنسبة **19.13%** ، والأرشيف بنسبة **17.68%**، فالمكتبات بنسبة **14.49%** ، ثم مكتبات أخرى تتمثل خاصة في مكتبات المساجد، ومكتبة ديلو Dilo وهي مكتبة خاصة لراهبة مسيحية موجودة بمركز مدينة قسنطينة بنسبة **13.04%**، وأخيرا مكتبة المركز الثقافي بنسبة **11.88%**. و نرجع ذلك في الأساس إلى الارتباطات المعرفية بالنسبة للمجتمع الأكاديمي لجامعة الأمير عبد القادر و خاصة فيما يتعلق ب:

- لا تستطيع أي مكتبة جامعية من توفير جل الوثائق لروادها، فهي بحاجة ماسة لأواصر التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى لتلبية إحتياجات المستفيدين من المعلومات.
- القطع الأرشيفية كأداة بحث أساسية لها علاقة بتخصص التاريخ الجزائري والعثماني كجزء من تخصص التاريخ الإسلامي بالجامعة.
- التكوين الإسلامي و العقائدي مما يجعل المجتمع الأكاديمي لجامعة الأمير على إتصال مباشر بمكتبات المساجد، و الكنائس علهم يجدون الوثائق غير المتوفرة بمكتبة الجامعة والتي لها علاقة ببحوثه العلمية بحوثهم العلمية.




**شكل (46) تبين أنواع المكتبات المنافسة و حجم التردد عليها**

## 1.1.2.6- دوافع التردد على تلك المكتبات

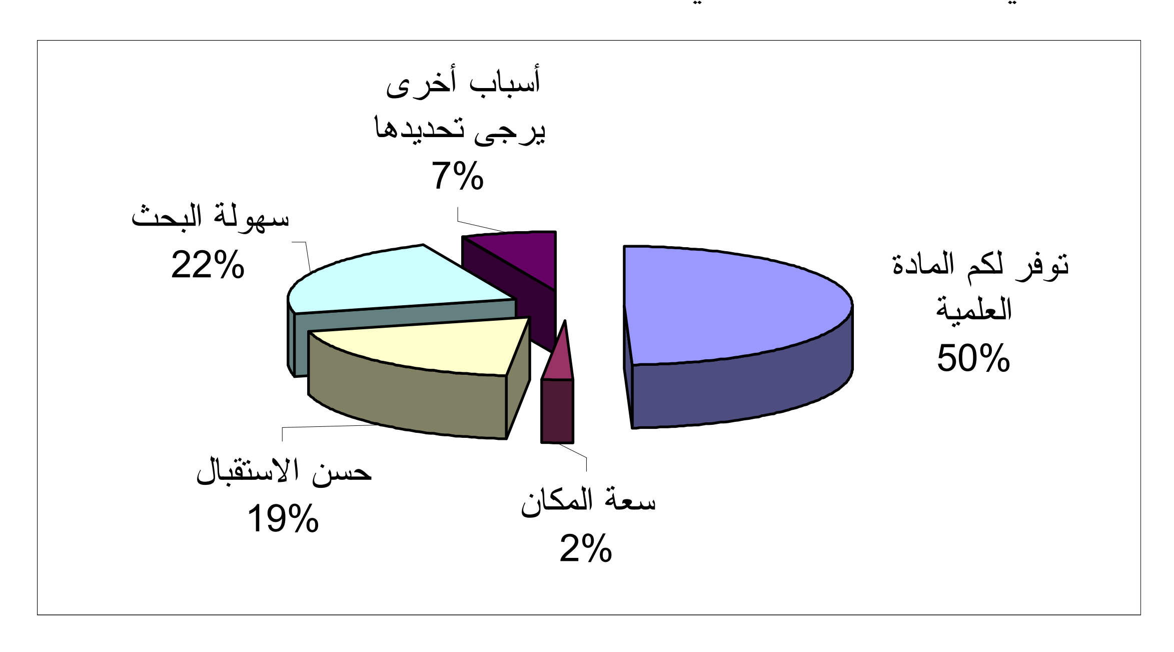
| الدرجة العلمية / احتمالات | ط.ت. | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | موظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| نوعية الخدمة | 25 | 20.83 % | 00 | %00 | 00 | %00 | 03 | 6.98 % | 00 | %00 | **28** | **11.24 %** |
| توفر لكم المادة العلمية | 50 | 41.67 % | 22 | %46.81 | 14 | 58.34 % | 15 | 34.88 % | 08 | %53.33 | **109** | **43.78 %** |
| سعة المكان | 03 | %25 | 00 | %00 | 00 | %00 | 02 | 4.65 % | 00 | %00 | **05** | **2.01 %** |
| حسن الاستقبال | 26 | 21.67 % | 00 | %00 | 05 | 20.83 % | 12 | 27.91 % | 00 | 00 | **43** | **17.27 %** |
| سهولة البحث | 13 | 10.83 % | 15 | %31.91 | 05 | 20.83 % | 11 | 25.58 % | 05 | %33.33 | **49** | **19.68 %** |
| أسباب أخرى يرجى تحديدها | 3 | %2.5 | 10 | %21.28 | 00 | %00 | 00 | %00 | 02 | %13.34 | **15** | **6.02 %** |
| **المجموع** | **120** | **%100** | **47** | **%100** | **24** | **100 %** | **43** | **100 %** | **15** | **100** | **249** | **100 %** |

**جدول (53)- أسباب التردد على تلك المكتبات**

نلاحظ أن نسبة **41.67%** طلبة السنة الرابع ليسانس تتجه أسباب ترددها على المكتبات المنافسة لمكتبة جامعة الامير عبد القادر إلى توفر المادة العلمية بتلك المؤسسات، و**25%** سعة المكان، ثم نسبة **21.67 %** تخص حسن الاستقبال، و نسبة **20.83%** نوعية الخدمة، و **10.83%** سهولة البحث **2.5%** أسباب أخرى، أما طلبة الدراسات العليا فتتجه اهتماماتهم في المقام الأول إلى توفر المادة العلمية بنسبة **46.81%** ، و سهولة البحث بنسبة**31.91%** و أسباب أخرى بنسبة **21.28%**، بينما تتجه دوافع الأساتذة بنسبة **58.34%**، و سهولة البحث وحسن الاستقبال بنسبة **20.83%** لكليهما. أما فيما يخص المستفيدين المحتملين فنجد بأن دوافع الباحثين الأجانب تتجه نحو **34.88%**، حسن الاستقبال وسهولة البحث بنسب متتالية **27.91%** و **25.58%** و نوعية الخدمة

**6.98%** و فيما يتعلق بالموظفين فإن نسبة **53.33%** و نسبة **33.33%** سهولة البحث و أسباب أخرى بنسبة **13.34%**.

أما على مستوى العينة الإجمالية نلاحظ بأن **43.78 %** تتجه دوافعهم نحو المؤسسات الأخرى، المنافسة للمكتبة جامعة أمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نحو توفير المادة العلمية بالدرجة الأولى، ثم نسبة **19.68 %** سهولة البحث، و نسبة **17.27 %** حسن الاستقبال،أما نسبة **11.24 %** نوعية الخدمة **6.02 %** لأسباب أخرى، و أخيرا **2.01 %** تتعلق بسعة المكان. والغاية من هذا التشريح هو معرفة البيئة الخارجية المنافسة للمكتبة الجامعية، وهو في حد ذاته أداة تقيمية، وحافزا قويا على الاستمرار في تحسين الأداء النوعي لخدمات المعلومات في المكتبة.




**شكل (47): أسباب التردد على تلك المؤسسات(المكتبات المنافسة)**

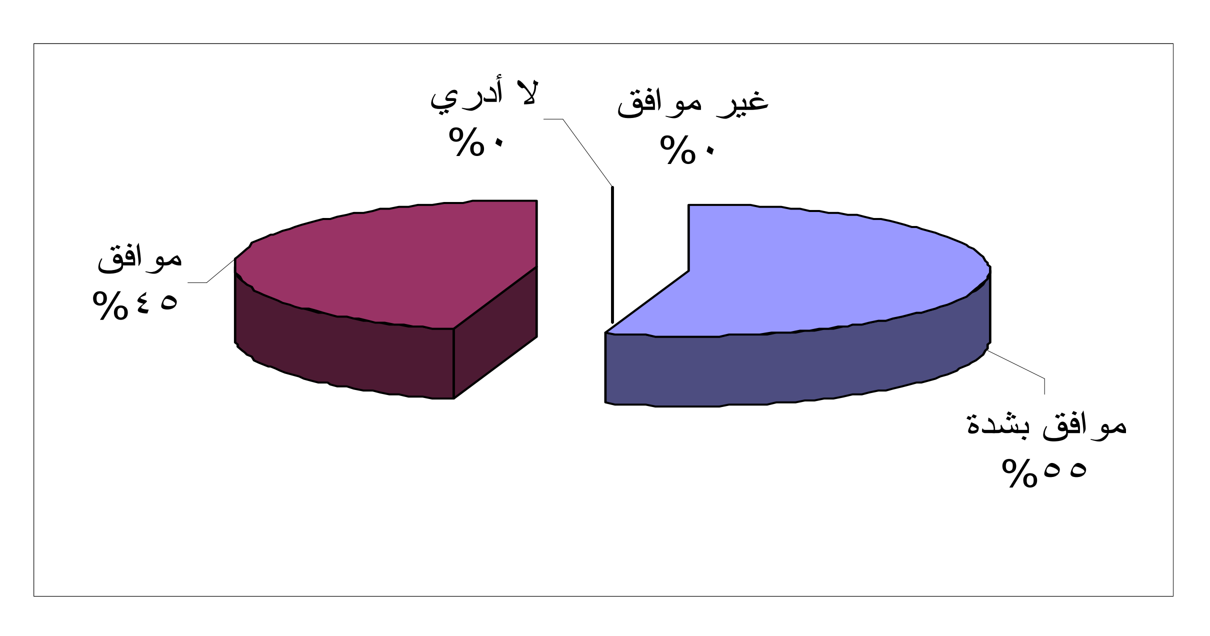
### 2.2.6- اتجاهات المستفيدين حول نوعية مكتبة جامعة الأمير عبد القادر

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج (سنة رابعة ) | | دراسات العليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | تكرار | نسبة | | |
| موافق بشدة | 38 | 48.10 % | 09 | %40.91 | 12 | 85.71 % | 19 | %95 | 00 | %00 | **78** | **54.55 %** |
| موافق | 41 | 51.90 % | 13 | %59.09 | 02 | 14.29 % | 01 | %5 | 08 | 100 % | **65** | **45.45 %** |
| لا أدري | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| غير موافق | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| المجموع | **79** | **100** | **22** | **100** | **14** | **100** | **20** | **100** | **8** | **100** | **143** | **100** |

**جدول (54): اتجاهات المستفيدين نحو خصائص مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية(أنها مكتبة بحث متعددة التخصصات في العلوم الشرعية و الإنسانية والعلوم الاجتماعية)**

يريد الباحث من خلال هذا السؤال معرفة التوجه العلمي لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، للتأكد من أمرين أساسين، أولها سياسة الاقتناء و تنمية المجموعات وفقا للتخصصات الموجودة بالجامعة، وثانيا مكانة المكتبة الجامعية بين المكتبات المنافسة لها. حيث أجاب المبحوثين بالموافقة( باختلاف في شدة الموافقة بين موافق وموافق بشدة) على أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر تعتبر مكتبة بحث متعددة التخصصات في العلوم الشرعية والإنسانية و العلوم الإجتماعية، بحيث وافق طلبة السنة رابعة ليسانس بنسبة **51.90**% ، في حين أن نسبة **49.10** %وافقت بشدة، أما طلبة

الماجستير فقد وافقت نسبة **59.09**% في حين وافقت بشدة نسبة **40.91**% ، وتعد فئة الأساتذة هي أكبر نسبة بالنسبة للمستفيدين الفعليين التي توافق بشدة بنسبة **85.71**% ، أما على مستوى فئة المستفيدين المحتملين فقد وافقت بشدة نسبة **95**% من الباحثين الأجانب، في حين وافقت نسبة **100**% من الموظفين على أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر مكتبة بحث متعددة التخصصات في العلوم الشرعية و الإنسانية والعلوم الاجتماعية. وعلى مستوى العينة الإجمالية وافقت نسبة **45.45**% ، بينما وافقت بشدة نسبة **54.55**% بأن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر مكتبة بحث متعددة التخصصات في العلوم الشرعية و الإنسانية و الاجتماعية. وهذا يؤكد بأن المكتبة تلبي رغبات مرتاديها من خدمات المعلومات، وبشكل نوعي إلى أبعد الحدود كما تحقق الأهداف العلمية للجامعة نفسها بإعتبار أن طبيعة التكوين العلمي بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإنسانية هو تكوين في العلوم الشرعية، والعلوم الإنسانية، والعلوم الاجتماعية.

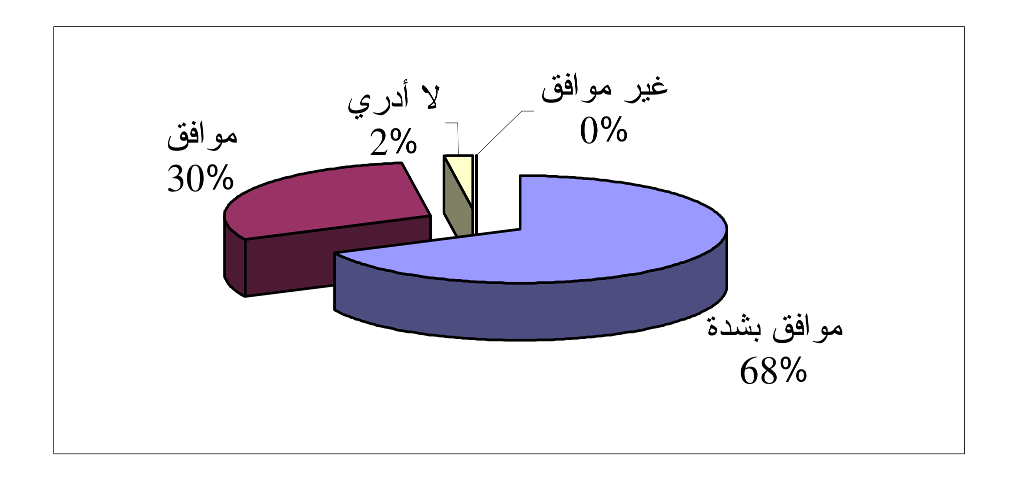



**شكل (48) اتجاهات المستفيدين حول نوعية**
**مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية**

## 3.2.6-اتجاهات المستفيدين حول ترسيم خدمات المعلومات بالمكتبة:

| الدرجة العلمية / احتمالات | طلبة التدرج | | دراسات عليا | | أساتذة | | باحثين أجانب | | الموظفين | | المجموع | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | تكرار | النسبة | | |
| موافق بشدة | 54 | 68.35 % | 14 | 63.64 % | 08 | 57.14 % | 13 | %65 | 08 | 100 % | **97** | **%67.83** |
| موافق | 22 | 27.85 % | 08 | 36.36 % | 06 | 42.86 % | 07 | %35 | 00 | %00 | **43** | **%30.07** |
| لا أدري | 03 | %3.80 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **03** | **%2.10** |
| غير موافق | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | **00** | **%00** |
| **المجموع** | **79** | **%100** | **22** | **%100** | **14** | **%100** | **20** | **100 %** | **08** | **100 %** | **143** | **%100** |

**جدول (55): ما مدى الموافقة على ترسيم الخدمات من طرف المستفيدين من المكتبة الجامعية .**




**شكل (49): اتجاهات المستفيدين حول ترسيم خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية**

### 4.2.6- النتائج الجزئية الخاصة بالثمن

- لا تستطيع مكتبة جامعة الأمير عبد القادر بمفردها أن تلبي جميع الاحتياجات والرغبات المعلوماتية المستفيدين خاصة و نحن نعيش في ظل الانفجار الوثائقي الكبير، وتغير البرامج التعليمية وقلة الموارد المالية، مما يجعل نسبة**23.77 %** من المستفيدين تتجه للتردد على المكتبات الجامعية الأخرى، وتعتمد على مكتباتها الخاصة بنسبة **19.13 %**، ثم مكتبة الأرشيف بنسبة **17.68%** للوصول إلى احتياجاتهم المعرفية.
- تختلف أسباب تردد المستفيدين على المكتبات الأخرى باختلاف توجهاتهم المعرفية والنفسية، ولكن تبقى الدوافع الرئيسية في ذلك، هي توفير المادة العلمية بنسبة**43.78 %**، وسهولة البحث**19.68**ب%، بنسبة ثم**17.27%** حسن الاستقبال.
- يوافق بشدة المستفيدون من المكتبة بنوعيهما المحتملين و الفعليين بنسبة أكثر من **54.55%**على أن مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مكتبة بحث في العلوم الشرعية و الإنسانية و العلوم الاجتماعية.
- توافق بشدة نسبة **67.83** من المستفيدين الفعليين و المحتملين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، على ترسيم خدمات المعلومات مقابل تحسين أدائها ونوعيتها، حتى تلبي احتياجاتهم المعلوماتية المتغيرة و المتنوعة.

**النتائج العامة للدراسة الوثائقية**

- يتردد المستفيدون من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر، لاستعارة الوثائق من المكتبة بشكل مكثف في كل من شهر أفريل، مارس وديسمبر.
- يتجه المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نحو استعارة الوثائق في المواضيع التالية: الديانات ( الإسلام و علومه، القرآن وعلومه، التفسير، الحديث و علومه، العقيدة، الفرق الإسلامية، الفقه الإسلامي.المذاهب، موضوعات إسلامية مختلفة، السيرة النبوية، ديانات أخرى

ومقارنة الأديان) حيث بلغت نسبة الكتب المستعارة في هذه التخصصات 55.06%، تمثل نصف الكتب المستعارة بالمكتبة، ثم التاريخ، فالعلوم الاجتماعية..فيما يعزفون عن كتب العلوم البحتة و العلوم التطبيقية و الفنون.

- تعتبر فئات التدرج بشكل تنازلي من السنة الرابع إلى الجذع المشترك، على التوالي الفئات الأكثر استعارة للكتب بالجامعة، نظرا لحجمها العددي الكبير مقارنة مع باقي الفئات.
- كلما تقدم الطلبة في مستواهم الدراسي، كلما زاد حجم استعاراتهم للوثائق.

**النتائج العامة الدراسة الميدانية:**

- تتردد جميع فئات المستفيدين الفعليين و المحتملين على مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بشكل دائم تقريبا، و بعدة مرات في الأسبوع.
- تعتبر الفترة الصباحية من الساعة 9 إلى غاية الساعة 11 الفترة الزمنية المفضلة للتردد المستفيدين على مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.
- النظام المطبق بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية لا يمثل عائقا أما فئات المستفيدين، لكنهم يطالبون بتعديله حتى يكون أكثر مرونة، ويتماشى أكثر مع احتياجاتهم المعرفية.
- يتردد أغلبية المستفيدين على جميع أماكن المطالعة و البحث بالمكتبة، وتعتبر قاعتي المطالعة للطلبة و الطالبات وقسم الدوريات الأماكن المفضلة لإنجاز بحوثهم و أعمالهم.
- يلجأ المستفيدين في بحثهم عن المعلومات، إلى استعمال الفهارس الالكترونية كوسيلة بحث أولى عن المعلومات في مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

- يمثل موظفي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلــوم الإســلامية، الأداة المساعدة عادة في حصول المستفيد على الكتاب، أو المرجع الذي يريده إذا مــا صعب عليه الأمر في ذلك.

- يعتقد المستفيدين من المكتبة بالغالبية العظمى، أن إجــراءات الإعــارة عادية، في حين ترى نسبة 3.25% بأنها معقدة وهو ما يدفع بإدارة المكتبة إلــى إعادة النظر في إجراءات هذه الخدمة حتى تلبي احتياجات كافة المستفيدين.

- لا تلبي الإعارة الداخلية احتياجات كافة المستفيدين مــن مكتبــة جامعــة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.

- تعتبر المواد الالكترونية مهمة جدا لرواد مكتبة جامعة الأمير عبد القــادر للعلوم الإسلامية أثناء بحثهم عن المعلومات.

- يعتبر المستفيدون من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، أن خدمة التصوير و الاستنساخ ضرورية جدا بالمكتبة و لا يمكن الاستغناء عنها.

- يعتقد رواد مكتبة جامعة الأمير عبــد القــادر الإســلامية، أن الخدمــة المرجعية ضرورية جدا بالمكتبة.

- لا يعرف المستفيدين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، خدمة البث الانتقائي للمعلومات.

- يعتقد المستفيدين المحتملين و الفعليين بمكتبة جامعة الأمير عبد القــادر للعلوم الإسلامية أن القوائم البيبليوغرافية، و المستخلصــات تلبــي احتياجــاتهم المعرفية.

- تتباين اتجاهات رواد المكتبة نحو نوعية خدمة المكتبة الرقمية، مــا بــين متوسطة، ممتازة وجيدة جدا.

- يجهل المستفيدون الفعليين و المحتملين للمكتبة جامعة الأمير عبد القــادر للعلوم الإسلامية، خدمة الإحاطة الجارية للمعلومات.

- يعتقد المستفيدين من مكتبة الدكتور أحمد عروة بأنواعهم و فئاتهم، أن خدمة الترجمة و النشر ضرورية.
- يعتقد جل المستفيدين بنوعيهما المحتملين و الفعليين أن خدمة تدريب المستفيدين على البحث ضرورية بالمكتبة.
- لا يلجأ المستفيدين أثناء بحثهم عن الوثائق للمكتبي بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بنسبة 56.64%.
- تتأثر علاقة المستفيد بالمكتبي بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بتردده على المكتبة.
- يعتقد المستفيدين بأنواعهم و فئاتهم بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، أن المكتبي الناجح؛ بجب أن يكون بالدرجة الأولى يملك رحابة الصدر، متعاون مع الآخرين، واسع الإطلاع و ملم بجوانب الموضوع.
- يؤثر الإعلان في تردد المستفيدين على المكتبة.
- يتبع أغلب المستفيدين الفعليين والمحتملين من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، الإعلانات الخاصة بالمكتبة.
- تتم متابعة الإعلانات الخاصة بالمكتبة بالنسبة لرواد مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، أحيانا و بصفة دورية.
- يعتقد رواد المكتبة باختلاف فئاتهم و أنواعهم أن اللوائح المكتبية توفر الجو المناسب للمطالعة.
- لا يعرف المستفيدون من مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بوجود أخصائي معلومات بالمكتبة.

**وكنتيجة عامة** للدراسة الميدانية و الوثائقية يمكن القول أن مكتبة الدكتور أحمد عروة لم تستطع بعد تلبية احتياجات المستفيدين الفعليين والمحتملين، مادام هناك فئة من هؤلاء المستفيدين غير راضية عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، كما أن ضعف الاتصال بين المستفيد و المكتبي سواء من خلال الإعلانات أو

العلاقات العامة، أدى إلى عدم لجوء المستفيد إلى المكتبـــي عنـــد بحثـــه عـــن المعلومات، بالإضافة إلى عدم درايته بمجموع الخدمات التي تقـــدمها المكتبـــة، مثل الإحاطة الجارية على سبيل المثال لا الحصر،كما يجب التنويه أيضـــا بـــأن مرتادي المكتبة لا يمانعون في دفع رســـوم مقابـــل مجموعـــة مـــن الخـــدمات كالتصوير و الاستنساخ و النشرات البيبليوغرافية...، ويشترط مقابـــل ذلـــك أن تتوفر فيها الجودة و النوعية حتى تستطيع تلبية احتياجاتهم المعرفيـــة المتنوعـــة والمتغيرة.

# الخاتمة

## الخاتمة:

إن المواقف التي يتعرض لها الأفراد أو المؤسسات يفترض أنها حلقات متصلة من النجاحات و الفشل، نتيجة توافر معلومات كافية، ودقيقة في حالات النجاح، وعدم توافرها بالقدر الكافي و الدقيق في حالات الفشل، وبناء عليه فإن التسويق في المكتبات كمؤسسة غير ربحية، يعنى بجمع معلومات عن المستفيدين من حيث خصائصهم، وخصائص البيئة التي ينشطون فيها، ومحاولة تقديم سلع، وخدمات تتوافق مع احتياجاتهم المعرفية و العلمية الدقيقة، تساعدهم على إنجاز أعمالهم بطريقة تؤدي إلى النجاح بغض النظر عن طبيعة هذه الأعمال.

توصلنا إلى الإجابة على مجموع التساؤلات المطروحة، بعد إجراءنا للدراسة الميدانية، فكانت الإجابة متضمنة في الفرضيات الموضوعة، حيث لمسنا تحقق الفرضية العامة بأن تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية من خلال مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية يؤدي إلى تحسين نوعية خدمات المعلومات؛ مما يؤدي إلى تلبية حاجيات المستفيدين الفعليين والمحتملين، و كذا التقليل من عوامل الفشل المستقبلية، كما تحققت الفرضيات الجزئية الأولى أن دراسة السوق تؤدي إلى معرفة المستفيدين و خصائصهم، وكذا معرفة احتياجاتهم المتغيرة والمتنوعة من خدمات المعلومات، كما تحققت الفرضية الثانية بأن المزيج التسويقي لخدمات المعلومات وسيلة للتخطيط السليم لتطابق المصادر المتاحة للمكتبة الجامعية، والفرص الأفضل بالاعتماد على الإمكانيات المتاحة من أجل تطوير الخدمات و أخيرا تحققت الفرضية الثالثة أيضا بأن المستفيدين لا يمانعون في دفع رسوم للمكتبة، مقابل حصولهم على المعلومات التي يبحثون عنها في ظل سرعة، ودقة، ونوعية الخدمة المقدمة بالمكتبة.

تمت الدراسة الميدانية بمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، من أجل معرفة إلى مدى يفيد تطبق التسويق بصورة عامة، والمزيج التسويقي بصفة خاصة في الكشف عن احتياجات المستفيدين المحتملين والفعليين من خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية، وحيث أن ظروف، وخصائص البيئة التسويقية الداخلية والخارجية للجامعات

الجزائري كثيرا ما تتشابه، فإنه يمكننا تعميم نتائج دراستنا هذه وتطبيقها على كافة المؤسسات الجامعية و عليه توصلنا للنتائج التالية:

* يتجه المستفيدين في المكتبات الجامعية إلى استعمال الوثائق التي لها صلة بمواضيع تخصصاتهم.

* يميل معدل استخدام المكتبة إلى الارتفاع كلما اقتربنا من فترة البحوث و الامتحانات.

* الحاجات المعلوماتية للمستفيدين من المجوعات المتوفرة بالمكتبة لا تقاس من حيث الكم بل من حيث الكيف، من خلال اقتناء العناوين الأكثر ملائمة للمستفيدين.

* معدل استخدام المكتبة يرتفع كلما تقدم المستفيد من المكتبة الجامعية في دراسته.

* يتردد المستفيدين بنوعيهما المحتملين و الفعليين على المكتبات الجامعية طوال الفترة اليومية و بشكل مكثف خلال الفترة الصباحية.

*تمثل الإعارة الخدمة الرئيسة بالنسبة للمستفيدين من المكتبات الجامعية.

* يتجه المستفيدين إلى استعمال الوسائل الإلكترونية بالمكتبة بشكل مكثف.

*تختلف اتجاهات المستفيدين من المكتبات باختلاف مستوياتهم و تخصصاتهم العلمية.

*تمارس المكتبات الجامعية أنشطة تسويقية عديدة، ولكنها تدخل تحت تسميات مختلفة مثل دراسة المستفيدين، الإعلان عن المقتنيات الجديدة، إقامة المعارض لكنها تجهل بأن هذه الأنشطة هي جزء من الأنشطة التسويقية.

* تعمل المكتبة الجامعية بالتوجه بالإنتاج دون الإفادة من الأنشطة التسويقية، التي تعمل على أساس التوجه بالتسويق؛ فهي تقدم الخدمات التي تراها مناسبة دون بدل جهد لتسويقها.

* يعاني المستفيدين من عدم معرفتهم ببعض الخدمات المكتبية نتيجة لقصور أساليب الاتصال بالمكتبة.

* يتأثر تردد المستفيدين على المكتبة بوسائل الترويج المختلفة، كالإعلان على سبيل المثال، والعلاقات العامة بالمكتبة من خلال المكتبي.

* في ظل نقص التعاون بين المكتبات الجامعية، من حيث التنسيق في مجال تقديم الخدمات، وعدم قدرة المكتبة بمفردها في توفير جميع المصادر، والمراجع المعلوماتية

تلبية لرغبات المستفيدين المتنوعة و المتغيرة في آن واحد، و كذلك عدم إدراك المستفيد بوجود أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية، فإن المستفيدين يعتمدون على جهودهم الشخصية في الوصول إلى مصادر المعلومات وهو ما يمثل عجز المكتبات في إشباع حاجات المستفيدين المعلوماتية.

* تتوفر لدي جميع المكتبات الجامعية امكانات متباينة، يمكن استثمارها مقابل أجور.

* لا يمانع المستفيدين من المكتبات الجامعية، من دفع رسوم مقابل خدمات المعلومات مثل خدمة التصوير والاستنساخ، الترجمة، النشرات الببليوغرافية..بشرط أن تكون في المستوى المطلوب و تلبي لهم رغباتهم المعلوماتية.

ختاما لهذه الدراسة سنحاول اقتراح خطة تسويقية في المكتبات الجامعية، ووضع بعض التوصيات بما قد يفيد في تطوير المكتبات الجامعية، و تحسين أدائها من حيث نوعية الخدمة و جودتها في تلبية حاجات المستفيدين المتغير و المتنوعة مستقبلا، بما يضمن معه تحقيق أهداف المكتبة، التي هي امتداد لأهداف الجامعة، والمتمثلة أساسا في الأهداف التربوية التعليمية، الاجتماعية و الثقافية لرقي و تقدم المجتمع ككل.

إن الخطة التسويقية المقترحة: ترتكز على خمس عناصر أساسية و هي :

* تحديد رسالة المكتبة.

* تحديد الخدمات التي يمكن تقديمها.

* اختيار وسائل الاتصال المناسبة للتعامل مع المستفيدين بنوعيهما.

* دراسة احتياجات المستفيدين وفقا للخدمات المقدمة، بالاعتماد على أنظمة التغذية * الراجعة لمعرفة صدى الخدمة أو ما يعرف بتقويم البرامج التسويقية.

* دراسات ما بعد الخدمة.

إن دراستنا هذه تقودنا إلى صياغة جملة من المقترحات أهمها:

- يجب الاهتمام ببناية المكتبة الجامعية من حيث الموقع و التصميم لتكون مناسبة لتقديم الخدمات المختلفة للمستفيدين بسهولة و يسر.

- يجب على المكتبات الجامعية أن تقوم بتدريب المستفيدين على كيفية البحث عن المعلومات بالمكتبات الجامعية.
- يجب الاهتمام بالأوعية الفكرية الأخرى من دوريات و وسائل سمعية بصرية إلى جانب الاهتمام بالكتاب.
- يجب الاهتمام أثناء عملية تنمية المجموعات بالعناوين التي تلبي رغبات المستفيدين؛ أي الاهتمام بالنوع و ليس بالكم.
- يجب على المكتبات الجامعية استخدام خدمة البث الانتقائي و الإحاطة الجارية للمعلومات حتى تستطيع تلبية احتياجات المستفيدين المعلوماتية.
- يجب على المكتبات الجامعية أن تستثمر التقنيات الحديثة خاصة الحاسوب وأجهزة الاتصال بشكل صحيح حتى تقدم خدمات معلومات متطورة، والعمل على توفير المستلزمات لخدمات المعلومات المستقبلية على المدى القريب والبعيد.
- الاهتمام ببحوث التسويق و تجميع البيانات المطلوبة عن المستفيدين، وتحليلها حتى يتم تصميم الإنتاج من خدمات المعلومات، بناءا عليها بما يكفل تلبية احتياجات المستفيدين.
- ضرورة وضع خطة إستراتيجية لتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، حتى تستطيع استثمار الامكانات البشرية، والمادية الموجودة بالمكتبة بشكل فاعل في إنتاج و تسويق خدمات المعلومات.
- يجب تطوير خدمات المعلومات بشكل مستمر عموديا من خلال تحسين الخدمات الموجودة، و أفقيا من خلال استحداث خدمات جديدة.
- يجب على المكتبة الجامعية أن تقدم نفسها للمجتمع المستفيدين الفعليين والمحتملين بصورة جيدة، ومتميزة لتحثهم على الارتياد، واستخدام خدماتها عبر وسائل الاتصال المختلفة كالملصقات، الأدلة، المطويات، مواقع الانترنيت والعلاقات العامة.

- ترسيم خدمات المعلومات حتى تستطيع المكتبة الجامعية تحقيق التمويل الذاتي بما يكفل تحسين خدماتها لتصل لمستوى الجودة الشاملة.

وختاما لهذه الدراسة فإنه يجدر التذكير بأهمية المكتبات الجامعية في مسيرة التنمية الوطنية، وأهمية أن تقوم هذه المكتبات بدراسات منتظمة حول سلوك و حاجات المستفيدين في المكتبات الجامعية، واتجاه خدمات المعلومات، بالاعتماد على التسويق بشكل عام، وبحوث التسويق بشكل خاص، لتستطيع معرفة نقاط القوة التي تتمتع بها فتحافظ عليها، ونقاط الضعف لتلافيها مستقبلا، كما تستطيع إزالة قصور أساليب الاتصال بينها و بين المستفيدين من خدماتها، من خلال استغلال نتائج هذه الدراسة لإنشاء قاعدة بيانات بملامح الأساتذة، الباحثين، والطلبة[46]، ومن شأن هذه القاعدة للبيانات أن تساعد على تحديد المستويات الملائمة لتنمية مجموعات الأوعية الفكرية في تخصص معين، و على تقديم خدمة البث الانتقائي في الوسط الجامعي.

و من الطبيعي أن معرفة كل هذه الخصائص، يساعد في الأداء المتميز، والنوعي للخدمات، الذي يلبي احتياجات المستفيدين من المعلومات.

---

[46]– بوعزة،عبد المجيد.حاجات المستفيدين من مكتبات مؤسسات التعليم العالي و سلوكهم في البحث عن المعلومات:دراسة تحليلية. دراسات عربية في المكتبات و المعلومات: كتاب دوري محكم،ع1997،1،ص.93.

# الملاحق

# ملحق رقم (01) الإستبيان

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

**وزارة التعليم العالي و البحث العلمي**

**جامعة منتوري قسنطينة**

**كلية العلوم الإنسانية**

**قسم علم المكتبات**

**إستبيان حول تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية :**

**مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا**

**من إعداد الطالب: تحت إشراف الأستاذ الدكتور:**

**عبد الكريم بن عميرة عبد المالك بن السبتي**

**السنة الجامعية 2005- 2006**

**في إطار تحضير مذكرة ماجستير في علم المكتبات تحت عنوان تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجا نود من سيادتكم أن تجيبونا على هذا الاستبيان مع تحري الدقة قدر الإمكان مع التأكيد على أن النتائج من هذه الدراسة لا تستعمل إلا للغايات العلمية**

**تعاونكم مهم و ثمين ،تقبلوا من فائق الاحترام و التقدير.**

**بطاقة تعريفية :**

**الدراسة : ليسانس □ ماجستير □ دكتوراه □**

**باحث □**

**التخصص.........................................................**

**يرجى وضع إشارة (×) داخل المربع الخاص بالإجابة التي ترونها مناسبة**

**<u>المحور الأول :</u>توزيع الخدمات ( الاستقبال – مكان البحث ...)**

**1- هل تتردد على المكتبة الجامعية**

نعم □ لا □

**2 - في حالة الإجابة بنعم**

دائما □ أحيانا□ غالبا□

**3- إذا كانت إجابتك ب لا فهل يعود ذلك إلى:**

- أن أغلب الأساتذة يجعلك تعتمد على كتاب محدد□
- أنك تفضل الإعتماد على كتاب محدد أو مذكرات □
- بعد المكتبة عن مكان تلقي المحاضرات □
- وجود مكتبات بديلة يمكن الرجوع إليها□
- بعد المكتبة عن السكن□
- كثرة الإمتحانات الفصلية لجميع المقايس□
- أسباب أخرى: ..................................................................

**4-ما هو حجم ترددكم على المكتبة ؟**

أقل من شهر □

مرة في الشهر □

مرة في الأسبوع □

عدة مرات في الأسبوع □

**5-ماهي الأوقات المخصصة للترددكم على المكتبة؟**

من الساعة 9 إلى الساعة 11 □

من الساعة 11 إلى الساعة 13 □

من الساعة 13 إلى الساعة 15 □

من الساعة 15 إلى الساعة 17□

**6- هل يساعدك النظام المطبق في المكتبة**

نعم □ لا □

**إذا كانت إجابتك ب(لا) فماذا تقترح؟**

تغيير النظام المطبق□

تعديل النظام المطبق□

**7- ما هو المكان المفضل لإنجاز أعمالكم ؟**

- قسم الدوريات □
- قاعات المطاعة □
- مكتبة الأساتذة و الباحثين □
- قاعة المعاجم و القواميس و مقارنة الأديان □
- قاعة الانترنيت □
- المكتبة الرقمية □

**8 - ما هي الوسيلة الأولى التي تلجأ إليها للبحث عن المعلومات التي تريدها ؟**

- فهارس التقليدية □
- فهارس إلكترونية □
- التعامل مباشرة مع الرف □

-وسائل أخرى (يرجى التحديد ) ................................................

**9- إذا صعب عليك الحصول على الكتاب أو المرجع الذي تريده هل تجد عادة من يساعدك من موظفي المكتبة ؟**

نعم □ لا □

**10- هل يخدم رصيد المكتبة تخصصك؟**

نعم □ لا □

**في حالة الإجابة بلا: هل يعود ذلك ؟**

- عدم التغطية الموضوعية لمجال التخصص □

-عدم كفاية النسخ □

- قدم الرصيد و عدم مسايرة المستجدات العلمية في مجال التخصص □

-عدم وجود حوامل سمعية بصرية أي التكنولوجيات الحديثة في مجال المعلومات□

- أسباب أخرى يرجى التحديد.............................................

**.11- كيف تجد إجراءات الإعارة الخارجية ؟**

- بسيطة □ - عادية □ - معقدة □

**12- هل تلبي لك خدمة الإطلاع أو الإعارة الداخلية إحتياجتك**

نعم □ لا □

إذا كانت الإجابة بلا فلماذا؟..................................................

**13 – هل تستعمل المواد الإلكترونية عند بحثك عن المعلومات ؟**

نعم □ لا □

في حالة الإجابة ب لا فلماذا؟....................................................

**<u>المحور الثاني :المنتج أو الخدمات</u>**

**1- ما رأيك في خدمة التصوير و الإستنساخ في المكتبة**

- غير ضرورية □

- ضرورية □

- ضرورية جدا □

**2-ما رأيك في الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة واستفسارات المستفيدين ؟**

- غير ضرورية □

- ضرورية □

- ضرورية جدا□

**3- هل تعرف خدمة البث الإنتقائي للمعلومات؟**

نعم □ لا□

**4- هل القوائم البيبليوغرافية و الكشافات و المستخلصات تلبي لك احتياجاتك المعرفية في الوصول إلى مصادر المعلومات التي تريدها ؟**

نعم □ لا □

إذا كانت إجابتك ب(لا) فلماذا؟.............................................

**5- ما رأيك في خدمة المكتبة الرقمية □**

سيئة□

متوسطة □

جيدة جدا □

ممتازة □

**6- هل أنت على دراية بخدمة الإحاطة الجارية؟**

نعم □ لا □

**إذا كانت إجابتك بنعم فهل هي:**

سيئة □ متوسطة □ جيدة جدا □ ممتازة □

**7- هل تعتقد أن خدمة الترجمة و النشر بالمكتبة ضرورية**

نعم □ لا □

**8- هل تعتقد أن خدمة تدريب المستفيدين على البحث في المكتبة ضرورية**

نعم □ لا □

**<u>المحور الثالث:</u> الترويج (الاتصال و علاقة المكتبي بالمستفيد)**

**1 - هل تلجأ للمكتبي في عملية البحث عن الوثائق ؟**

نعم □ لا □

**2- هل تؤثر علاقتك مع المكتبي بترددك على المكتبة ؟**

نعم □ لا□

**3- كيف هي علاقتك بالمكتبي؟**

ممتازة □ جيدة جيدا □ جيدة□ سيئة □

**4- هل أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟**

نعم □ لا□

**5- ما هي صفات المكتبي الناجح حسب تصورك**

- رحابة الصدر□ - سعة الإطلاع □

- التعاون مع الآخرين □ - الإلمام بجوانب التخصص □

آخرى...................................................................................................

......................

**6 - هل يؤثر الإعلان على علاقتك بالمكتبة ؟**

نعم □ لا □

**7- هل تتبع الإعلانات الخاصة بالمكتبة ؟**

نعم □ لا□

**إذا كانت إجابتك بنعم فهل يتم ذلك؟**

بصفة دورية □

أحيانا □

**إذا كانت إجابتك بلا فلماذا ؟**

..........................................................................

..........................................................................

..................

**8 – هل توفر اللوائح المكتبية الجو المناسب للمطالعة و البحث في المكتبة**

نعم □ لا □

**9 – هل أنتم على دراية بوجود أخصائي المعلومات في المكتبة؟**

نعم □ لا □

**10– هل لدور أخصائي المعلومات في المكتبة؟**

– فائدة كبيرة □

– نوعا ما □

– قليلة □

– لا فائدة منه□

**11 – هل أنتم على دراية بالمشاريع المستقبلية لمكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية؟**

نعم □ لا □

**المحور الرابع: ثمن الخدمات بالمكتبة**

**1 – ما هي المكتبات الأخرى التي تترددون عليها؟**

– مكتبة جامعية □

– مكتبة عامة □

– مكتبة المركز الثقافي □

– مكتبة الأرشسيف □

– مكتبتكم الخاصة □

- مكتبات أخرى (يرجى تحديدها) □ ..................................

**2 – ما هو سبب ترددكم على تلك المكتبات؟**

نوعية الخدمة □

توفر لكم المادة العلمية □

سعة المكان □

حسن الاستقبال □

سهولة البحث □

أسباب أخرى (يرجى تحديدها) □ ...................................

**3- لقد صنفت مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية على أساس أنها مكتبة بحث متعددة التخصصات في العلوم الشرعية و الإنسانية و العلوم الاجتماعية ما رأيكم في ذلك؟**

موافق بشدة □ موافق □ لا أدري□ غير موافق □

**4- ما رأيكم في ترسيم خدمات المعلومات ( مثل خدمة الاستنساخ ، النشرات البيبليوغرافية الإعارة ما بين المكتبات ، تدريب المستفيدين على البحث ، البحث المباشر من خلال استعمال قواعد المعلومات الخاصة بالدوريات...إلخ) في المكتبة مقابل ثمن رمزي لتحسين نوعيتها حتى تلبي احتياجاتكم المتغيرة بدقة؟**

موافق بشدة □

موافق □

لا أدري□

غير موافق □

أشكركم على حسن تعاونكم

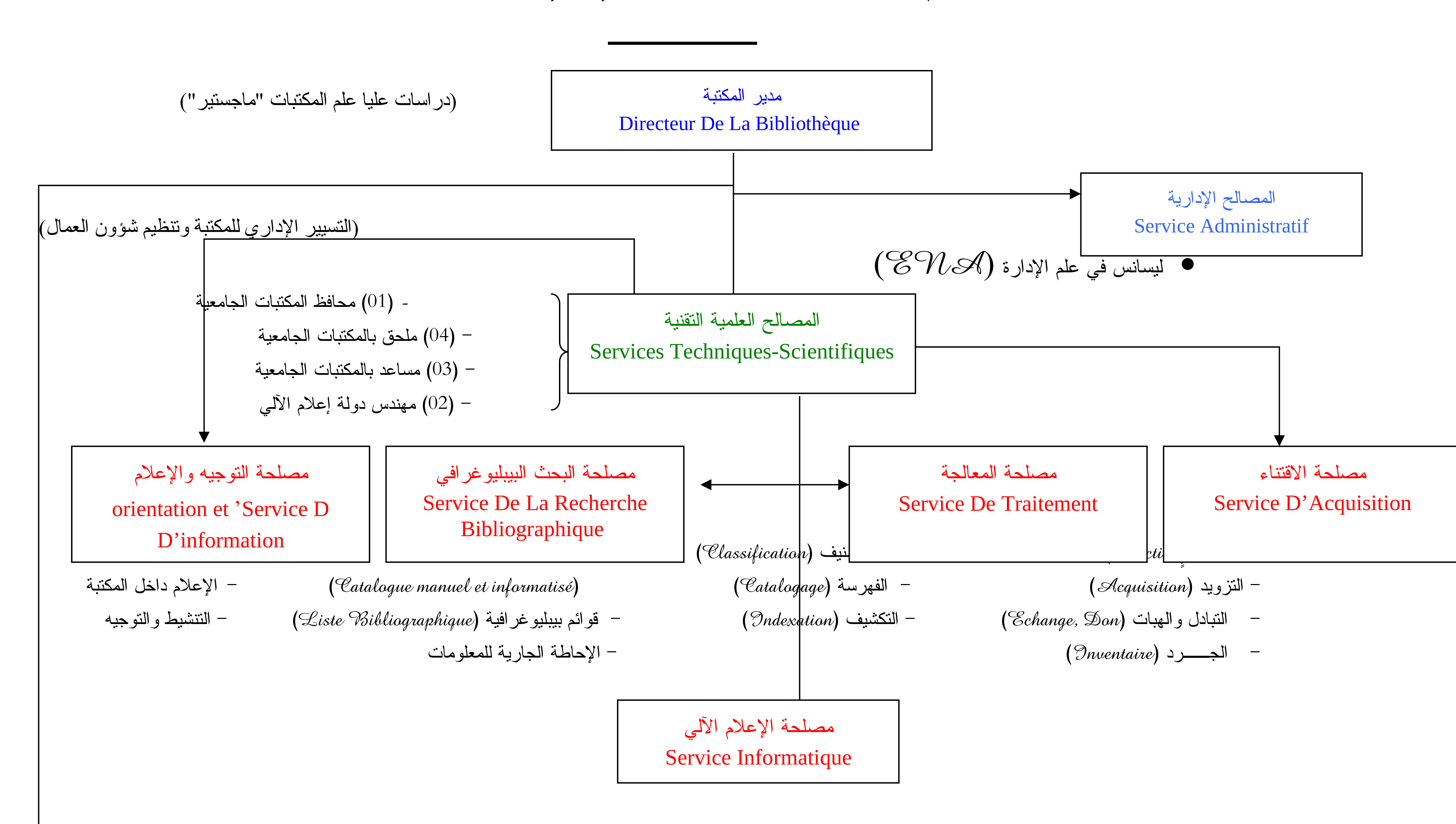
# الملحق رقم (02):

# المخطط التنظيمي لمكتبة

# جامعة الأمير عبد القادر

**المخطط التنظيمي لمكتبة « د. أحمد عروة » الجامعية**

*Dr. Ahmed Aroua » Organigramme de la Bibliotheèque Universitaire «*



مصلحة الإعلام الآلي
Service Informatique

- (02) تقني سامي في الإعلام الآلي

- تسيير النظام الآلي
- تطوير البرامج وتحديثها
- الصيـــــــــــانـــــــــة

Services / الخدمات

- خدمات الإعارة الداخلية والخارجية
- خدمات المكتبة الرقمية
- خدمات المكتبة الإلكترونية (K7 Vidéo + CD-Rom)
- خدمات الانترنيت
- خدمات قواعد معلومات المجلة المركزية وفروعها
- خدمات المخطوطات

# المراجع

## المراجع باللغة العربية:

*** الكتب**


1. أبو سمرة ،محمود أحمد ؛زيدان،عفيف حافظ. واقع نظام التعليم العالي في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. مجلة إتحاد الجامعة العربية ع.45 . عمان : الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية .2005.
2. أبو شريخ، شاهر ذيب.دراسات في علوم المكتبات.عمان.دار الصفاء،2001.
3. أمان ،مجمد محمد.خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية.الرياض:دار المريخ،1985.
4. بدر أحمد. المدخل إلى علم المعلومات و المكتبات .الرياض : دار المريخ [د.ت.].
5. بدر،أحمد. مدخل إلى علم المكتبات.الرياض.دار المريخ،1985.
6. بدر،أحمد؛عبد الهادي ،محمد فتحي.المكتبات الجامعية :دراسات في المكتبات الأكاديمية للبحث. القاهرة . مكتبة غريب.1978.
7. بن أشنهو، مراد.نحو الجامعة الجزائرية:تأملات حول مخطط جامعي.الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية،[د.ت.].ص.4.
8. بن مرسلي،أحمد. مناهج البحث العلمي في علوم الإتصال.بن عكنون.ديوان المطبوعات الجامعية،2005.ص.170..
9. التل، سعيد. مبادئ و أهداف التعليم الجامعي العربي . دراسة إستطلاعية ، عمان: (د.ن.) 1976.
10. حنا، نسيم.مبادئ التسويق.الرياض:دار المريخ للنشر،1985.
11. دياب،أحمد الشافعي .إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية و تطبيقاتها المكتبية . القاهرة:دار غريب للطباعة. (د.ت.) .
12. سويدان، نظام موسى. حداد شفيق إبراهيم .التسويق : مفاهيم معاصرة2003 .عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.2003.

13. الشامي، أحمد محمد، حسب الله، السيد.العجم الموسوعي لمصطاحات المكتبات والمعلومات.الرياض..دار المريخ،1988.
14. شاهين،شريف كامل.مصادر المعلومات الإلكترونيـــة في المكتبـــات و مراكـــز المعلومات.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،2000.
15. الشرمان،زياد محمد.عبد السلام عبد الغفور.مبادئ التسويق.عمان:دار صـــفاء للنشر والتوزيع.2001 .
16. صوفي، عبد اللطيف.المكتبات الحديثة: مبانيها- تجهيزاتها.الرياض: دار المـــريخ، 1994.
17. طاهر، عطية مرسي . إعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه.القاهرة: دار النهضة العربية،2001.
18. طباع، عبد الله أنيس.علم الإعلام: الوثائق والمحفوظات.بـــيروت.دار الكتـــاب الحديث،1986 .
19. عبابدة،حســـــان.مصـــــادر المعلومـــــات وبنـــــاء و تطـــــوير المقتنيات.(د.م.).(د.ن.).1996.
20. عبد الهادي، محمد فتحي.المكتبـــات و المعلومـــات العربيـــة بـــين الواقـــع و المستقبل.القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب،1998.
21. عبد الهادي،زين. الأنظمة الألية في المكتبات.القاهرة:المكتبة الأكاديمية،1995.
22. عبيدات،ذوقان؛ عدس،عبد الرحمان؛عبد الحق،كايد.البحث العلمي:مفهومـــه و أدواته وأساليبه.عمان:دار محمد بدوي للنشر و التوزيع،(د.ت.).
23. عليان مصطفى، ربحي ؛السامرائي فاضل،إيمان.تسويق المعلومـــات عمـــان:دار الصفاء2004.
24. العلين أحمد عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. القاهرة . دار الكتاب الحديث.2001.
25. علييان، ربحي مصطفى، النجـــداوي، أمـــين.مقدمـــة في علـــم المكتبـــات و المعلومات.عمان: دار الفكر،2001.

26. غينشا،كلير.علوم و تقنيات المعلومات و التوثيق .تونس:مطبعة المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم،1987.
27. محمد، علي عبد المعطي ، السرياقوسي، محمد. أساليب البحث العلمي.الكويت: دار الفلاح ،1998.
28. ملحم، سامي.مناهج البحث في التربية و علم النفس.عمان:دار المسيرة، 2000.
29. ناصر االنعيمي،أحمد .دراسة تقويمية للدورالتربوي للخدمة المكتبية بجامعة الإمارات العربية المتحدة.الكويت: مكتبة الفلاح .1986 .
30. النشار، السيد.الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة : العربي للنشر والتوزيع، 1992.
31. همشري،عمر.الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات.عمان:دار صفاء، 2001.

*** مقالات الدوريات**

32. أبو سمرة ،محمود أحمد ؛زيدان،عفيف حافظ. واقع نظام التعليم العالي في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. مجلة إتحاد الجامعة العربية ع.45 . عمان : الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية .2005.
33. بوعزة،عبد المجيد.حاجات المستفيدين من مكتبات مؤسسات التعليم العالي و سلوكهم في البحث عن المعلومات:دراسة تحليلية. دراسات عربية في المكتبات و المعلومات: كتاب دوري محكم، ع1،1997،
34. سمير،غادة.التسويق في بيئة المكتبات الجامعية:واقع و تصورات،العربية3000، ع2. عام 2001.

**الرسائل الجامعية**

35. زهير،حافظي.النظام الآلي في مكتبتي جامعة الأمير عبد القادر وجامعة منتوري: دراسة مقارنة و تقييمية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير.قسم علم المكتبات.2004.

36. نصراوي،حنان، حفيان ،سعاد.نحو تقـديم خدمـة الإحاطـة الجاريـة بالمكتبـات الجامعية،مذكرة ليسانس:علم المكتبات.قسنطينة،2005.

* الويبوغرافيا

37. بومعرافي، بهجة مكي.تسويق خدمات المعلومات في المكتبات: عرض تجربـة جامعـة الشـارقة [علـى المباشـر]. [2006/06/13].متـاح علـى: http://conf11th.uaeu.ac.ae/pdf/3rd%20session/dr.bahjah-1.pdf

38. حافظ، بن عبد الرشيد بن عبد العزيز. التسويق في بيئة المكتبات: المبررات والعوائق[على المباشـر].تمـت الزيـارة يـوم [2006/07/19]. متـاح علـى : http://www.kaau.edu.sa/aahafez/research7.pdf

*أعمال المؤتمرات

39. ابن الخياط،نزهة.منتوجات و خدمات المعلومات/المعرفة في الوطن العربي ،أية تحديات في مستهل الألفية الثالثة. في "أعمال المؤتر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبـات و المعلومـات : المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة ودراسات أخرى. المنعقـدة في الفتـرة مـن5 إلى 8 نوفمبر/شعبان 2001. الشارقة: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلـوم؛ الإتحـاد العـربي للمكتبات و المعلومات.2001.

*القرارات والمراسيم التنفيذية

40. القرار الوزاري المشترك. المتضمن تنظيم الإداري لمديرية الجامعة و الكليـة و المعهـد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2004.

41. المرسوم التعديلي رقم 253/98 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1983.

42. المرسوم رقم 544/83 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة.الجريدة الرسميـة للجمهورية الجزائرية، 1983.

43. المرسوم رقم 182/84 المتضمن إحداث جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1984.
44. المرسوم رقم 182/84 المتضمن تحديد مهام جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2003.
45. المرسوم رقم 177/86 المتضمن تنظيم وسير جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1986.
**46.** المرسوم رقم 388/98 المتضمن تنظيم وسير جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1986.

***الأدلة و التقارير**

47. بن عميرة ،عبد الكريم. تقرير علمي حول مكتبة د.أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.2005 .
48. جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.حصيلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية خلال عشرين عام.عين مليلة:دار الهدى،2004.

**المراجع باللغة الأجنبية**

## LIVRES ET DICTIONNAIRES

49. AlA.The Ala glossary of library and information.Chicago :Ala,1983.
50. Beckeman,M.D.,Boon,L.E.,Kurtz,D.l. Le marketing : realité contemporaine..Montreal:.HRW,1980
51. Chevalier, Fenwick.La strategie marketing.Paris:Dunod,1978.
52. Daniel,Renault. Les bibliothèques dans l'université.Paris : Cercle de la librairie,1994..
53. Darmon ;R.Y. Le Marketing fondament et applications .Montreal :.Mcgraw-hill.,1982
54. Djitli,md seghir.Marketing. Alger : berti edition,1998.
55. Drucker,P.F.Management :tasks,responsabilities practices.N.Y :Harpes and riky,1973.

56. Giappiconni,Thierry .Ajuster l'offre.[s.l.] :[s.ed.],2005
57. Harrrod,R.the librarian Glossary.1986.
58. Kotler,Philip.Les cles du marketing.Paris : Pearson education,2005.
59. Mckitterick, Johne.What is the Marketing Management Concept :The frontiers of Marketing thought and action.Chicago: American Marketing Association,1957.
60. Salaun,Jean Michel.Marketing des bibliotheque et des centres de documentation. Paris : édition du cercle de la librairie .1992.
61. Savard,Rejean. Pincipes . Pincipes. directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation

*ARTICLES DES PERIODIQUES
62. Alan franham.Amirca's Most Admired Company.fortune .feb.7.1994.
63. Campbell,nicole.searching for marketing tips .alki.15 no 2,july1999.
Christopher power,Kathleen KerwinKroland glover,.Flops.Business Week .August.16.1993
64. Cupta ,Dinesh,Kand jain,S.L.Library and Informationm studies.journal of information management.v.36 n
65. Ganguly,s. ;Kar,Debal c. Marketing –a critical policy for today's information center .Bulltin of information technology .v22.n°. 3. may 2002.
Harrrod,R.the librarian Glossary.1986
66. King,Riadhle.The marketing approach to special libraries in industry. Science and technology library.vol.6,n.l.(1985-1986)
67. Rassab,tanvir.marketing for libraries hipand information professionnel.Alsib .feb.1991

***THESES**
68. Hassiba,Staifi. Importance de l'application du marketing de l'information dans la gestion des bibliothèques universitaires : Cas de l'universite Mentouri Constantine. Thèse de magistère. Bibliothéconomie : Constantine,2001.

# الملخصات

**Résume**

Ce travail de recherche porte sur l'importance du marketing dans les bibliothèques universitaires et son 'impact sur l'amélioration des prestations de services information qui répondent aux besoins des utilisateurs quelques soit leur nombres ou leur diversités.
Sur le plan méthodologique cette étude est composée de deux parties essentielles, une partie théorique qui traite des differents concepts du marketing en se basant sur les 4p du marketing mix.( place,produit, publicité ,prix) et une deuxième partie sous forme d'une étude pratique portant sur le marketing des service d'information: étude de cas sur la bibliothèque de l'universite Emir abdelkkader de constantine.
Cette étude nous a confirme l'importance et les bienfaits de l application du marketing dans la gestion de nos bibliothèques universitaires surtout dans la détermination des besoins des utilisateurs avec toutes leur variantes ( spécialité,niveau,langue, supports,outil, etc..)et ce en prenant en considération l'environnement intérieur et extérieur de la bibliothèque afin de pouvoir développer une politique de gestion compatibles avec les besoin des différentes catégories d'utilisateurs réelles ou potentielles par rapport aux services d'information.
En dernier lieu des suggestions ont étés proposées et ce dans le but de rentabiliser les résultats de cette recherche et les rendre utiles et bénéfiques pour ceux qui s'intéressent a la bibliothéconomie en général et les bibliothèques universitaires en
particulier.

**Mots clés**:
marketing ,marketing de l'information-besoins-service-utilisateurs reel –utilisateurs potentiels- bibliotheque universitaire- univ.emir abdelkkader-constantine-algerie.

**ABSTRACT**

Summarize This research task relates to the importance of marketing in the university libraries and its impact on the improvement of the provisions of services information which meet the user's needs some is their numbers or their diversities.
On the methodological level this study made up of two essential parts, a theoretical part which treats various concepts of marketing by basing on the 4p marketing mix.(place, is produced, publicity, price) and a second part in the form of a practical study relating to marketing of the service of information: case study on the library of the university Emir abdelkkader of constantine.
This study us A confirms the importance and the benefits of L application of marketing in the management of our university libraries especially in the determination of the user's needs with all their alternatives (speciality, level, language, supports, tool, etc..)et it by taking into account the environment interior and external of the library in order to be able to develop a policy of management compatible with the need for the various categories of users real or potential compared to the services of information.
Lastly suggestions have summers proposed and this with an aim of making profitable the results of this research and of making them useful and beneficial for those which are interested in general libries and universities libraries particular.

**Key words:**

marketing, marketing of the information-need-service- reel users - potential users-library of emir abdelkkader university -constantine-algeria.